SUWI-Jaarverslag 2015

F&CU16.0031

voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Het SUWI-Jaarverslag 2015 is in de bestuursvergadering door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Amstelveen, maart 2016

Inhoudsopgave

Bericht van de Raad van Bestuur

Bij de implementatie van het vernieuwde stelsel Trekkingsrechten Persoonsgebonden budget (PGB) is de Sociale Verzekeringsbank (SVB), samen met haar ketenpartners, in 2015 zwaar onder druk komen te staan. De SVB was onvoldoende in staat om invulling te geven aan de dienstverleningscriteria zoals die verwacht mogen worden. De samenwerking in de keten verliep moeizaam en te veel burgers moesten lang wachten op de uitbetaling van hun persoonsgebonden budget. Inmiddels is de continuïteit op orde en wordt het merendeel van de betalingen tijdig gedaan.
In 2016 gaan we ons richten op procesoptimalisatie van de Trekkingsrechten PGB, zodat de rechtmatigheid van de betalingen beter geborgd is en handhaving nadrukkelijk in beeld komt. Dit gebeurt in een tempo dat garandeert dat de dienstverlening minimaal op het huidige niveau blijft. Ook dit zal nog het nodige vergen van ons en onze ketenpartners.

Tegelijkertijd, ondanks het feit dat de Trekkingsrechten PGB een zware wissel trok op onze organisatie, zijn we in staat geweest om onze klanten in het sociale domein uitstekende dienstverlening te bieden. Dit blijkt uit de cijfers over onze uitvoering in het sociale domein: prestatie-indicatoren zijn ruimschoots gehaald, er is een forse efficiencyslag doorgevoerd en er is een flink aantal wetswijzigingen succesvol geïmplementeerd. Maar we zien dat ook in het sociale domein de wendbaarheid en de continuïteit van de SVB inboet op kwaliteit. Dit wordt mede veroorzaakt door de taakstelling die de SVB heeft opgelegd gekregen. Deze taakstelling, die doorloopt tot 2018, maakt dat er niet altijd voldoende ruimte is om continue investeringen te doen in bijvoorbeeld de opleidingstrajecten die medewerkers moeten doorlopen.

De komende jaren zullen we moeten investeren om structurele verbeteringen binnen onze organisatie aan te brengen, zodat de wendbaarheid weer optimaal wordt. Deze verbeteringen verankeren zo de kwaliteit van onze dienstverlening in de gehele organisatie. Dat is nodig, want wet- en regelgeving wordt steeds complexer. Waar vroeger relatief weinig veranderingen optraden, is de afgelopen jaren hierin een trendbreuk ontstaan. Met bijvoorbeeld de verhoging van de AOW-leeftijd zijn veel vraagstukken op de burger, en dus ook op de SVB, afgekomen. En deze veranderingen zullen doorzetten. Want om ons stelsel van sociale zekerheid betaalbaar en beheersbaar te houden, zal steeds weer beoordeeld moeten worden welke volgende stap moet worden gezet om ook voor toekomstige generaties een gedegen sociaal stelsel te kunnen garanderen. Als uitvoerder van een aantal belangrijke regelingen binnen het zorg- en het sociale domein, kunnen wij onze expertise leveren om toekomstige aanpassingen in het stelsel goed inpasbaar en goed uitvoerbaar te laten zijn binnen de bestaande wet- en regelgeving.

We zien dat 2015 ook voor onze medewerkers een bijzondere tijd met zich meebracht. Door de drukte die ontstond binnen het zorgdomein enerzijds, maar ook omdat we ervaren dat burgers mondiger worden. Van onze medewerkers worden nieuwe vaardigheden verwacht, want de vraagstukken die op hen afkomen, zijn wezenlijk anders dan een aantal jaren geleden. De SVB investeert hierin, bijvoorbeeld door de introductie van resultaat verantwoordelijke teams. Binnen deze nieuwe samenwerkingsvorm worden nieuwe werkwijzen ontwikkeld om zo efficiënt en effectief, antwoorden te formuleren op de steeds veranderende werkdruk.

Vorig jaar hebben we gemeld dat de SVB was gestopt met de verdere ontwikkeling van het Multiregelingensysteem. Mede hierdoor is een nieuwe dynamiek binnen onze ICT-vraagstukken ontstaan. In 2015 zijn we gestart met de contouren voor verbeteringen van het huidige ICT-landschap, zodat de SVB in de veranderende wereld in staat blijft om als wendbare organisatie, continuïteit van goede dienstverlening te blijven garanderen.

Met de dienstverlening aan de burger centraal, blijven we ons inzetten om ook de komende jaren met volle verantwoordelijkheid onze taakstelling te volbrengen. We verstevigen onze focus op de samenwerking met onze ketenpartners en faciliteren onze medewerkers in wat zij nodig hebben om flexibel en wendbaar te kunnen omgaan met alle veranderingen. Zo maken wij ons hard om een onverminderd betrouwbare bijdrage te leveren aan het leveren van die dienstverlening, die burgers en de overheid van ons kunnen en mogen verwachten.
Het jaar 2015 was ook het laatste jaar waarin onze organisatie werd geleid door Nicoly Vermeulen, onze voorzitter Raad van Bestuur. In de jaren dat zij bij ons aan het roer stond, zijn we in staat geweest om veel veranderingen door te voeren. Voortbouwend op de basis die is gelegd onder haar bezielende leiderschap, wil ik Nicoly vanaf deze plaats bedanken voor haar tomeloze inzet en de vele goede momenten die wij als organisatie met haar hebben beleefd. Ook de medewerkers van de SVB dank ik vanaf deze plaats.

Amstelveen, maart 2016
Mw. drs. J.P.M. Lazeroms, voorzitter Raad van Bestuur a.i.

Samenvatting

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is al meer dan honderd jaar een belangrijke uitvoerder van sociale verzekeringen. De SVB voert meer dan vijftien persoonsgebonden regelingen uit in de sociale zekerheid en in de zorg voor circa 5,5 miljoen burgers.
In 2015 werd het takenpakket van de SVB uitgebreid. De SVB werd verantwoordelijk voor de Trekkingsrechten Persoonsgeboden budget (PGB). Bij de implementatie van deze nieuwe taak kwam de SVB, samen met haar ketenpartners, zwaar onder druk te staan. De samenwerking in de keten verliep moeizaam. Te veel burgers moesten lang wachten op de uitbetaling van hun persoonsgebonden budget. Inmiddels is de dienstverlening op niveau. Er wordt voldaan aan de prestatie-indicatoren zoals deze zijn afgesproken met de opdrachtgever van de Trekkingsrechten PGB, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De continuïteit is geborgd en ruim 95 procent van de betalingen aan zorgverleners wordt tijdig en correct gerealiseerd. Hierbij moet worden aangemerkt dat de wettelijke betaaltermijn is vastgesteld op dertig kalenderdagen, terwijl voor de prestatieafspraken die de SVB met VWS heeft gemaakt, een maximale betaaltermijn van tien werkdagen voor correct ingediende declaraties geldt.

De SVB gaat zich het komend jaar richten op de verdere procesoptimalisatie van de Trekkingsrechten PGB. Naast de invoering van de rechtmatigheidstoets en het structureel handhaven van de wet, focust de SVB zich ook op het verder verbeteren van de samenwerking met haar ketenpartners. Het uiteindelijke doel is om binnen het zorgdomein dezelfde vanzelfsprekende kwaliteit en continuïteit van dienstverlening te realiseren, zoals deze al jarenlang binnen het zorgdomein worden ervaren.

De burger centraal
Belangrijke doelstellingen van de SVB bij het uitvoeren van de opdrachten, zijn ervoor te zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald. Voor de regelingen binnen het sociale zekerheidsdomein bleven deze beide scores in 2015 binnen de gestelde normen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Om burgers beter van dienst te zijn, heeft de SVB veel geïnvesteerd om klanten meer gebruik te laten maken van de digitale omgeving: MijnSVB. Klanten kunnen inloggen op hun persoonlijke omgeving op de website van de SVB. Hier kunnen aanvragen worden ingediend, wijzigingen worden doorgeven en gegevens worden opgezocht zoals betalingen, pensioenspecificaties en jaaropgaven. Steeds meer burgers maken gebruik van deze digitale omgeving. De stijgende lijn van de afgelopen jaren was ook in 2015 weer zichtbaar. Het aantal online aanvragen van Algemene Ouderdomswet (AOW) en Algemene Kinderbijslagwet (AKW) is respectievelijk gestegen naar 80% (2014: 64%) en 99% (2014: 98%). De AOW-aanvragen werden veel vaker ook geautomatiseerd verwerkt (2015: 63%, 2014: 42%). Bij het geautomatiseerd verwerken van de aanvragen AKW is een lichte daling waar te nemen (2015: 71%, 2014: 77%). Deze daling kan worden verklaard omdat een groter deel van de kinderen waarvoor AKW wordt aangevraagd, in het buitenland woont. Medewerkers moeten deze aanvragen apart beoordelen. De doelstelling blijft om het percentage automatisch afgehandelde aanvragen bij zowel de AOW als de AKW verder te verhogen.

Overzicht belangrijkste wijzigingen in wet- en regelgeving
Met ingang van 1 januari 2015 is de AOW-gerechtigde leeftijd gestegen met één maand. In juni is het wetsvoorstel aangenomen waarmee de pensioengerechtigde leeftijd versneld, al in 2021, verhoogd wordt naar 67 jaar. Ook zijn er veel nieuwe wetswijzigingen geïmplementeerd.

Zo is er voor nieuwe gevallen geen recht meer op een partnertoeslag voor een partner jonger dan 65 jaar. Verder is de Wet koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) vervangen voor de tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden. Eerder is het éénouderpensioen omgezet in het ongehuwdenpensioen. Al deze veranderingen leidden zoals verwacht tot een grotere complexiteit in de uitvoering ervan, veel extra telefonische klantcontacten en een toename van het aantal bezwaarzaken. Tenslotte zijn in het laatste kwartaal van 2015 voorbereidingen getroffen voor de invoering van de uitbreiding van de Overbruggingsregeling AOW per 1 januari 2016. Bij de Algemene nabestaandenwet (Anw) is het recht op de zogeheten éénoudernorm vervallen en de kostendelersnorm ingevoerd. Ook bij de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) is de kostendelersnorm ingevoerd. De uitvoering van de AIO is in 2015 deels geautomatiseerd.

Ook bij de AKW en de kindregelingen is er veel veranderd. Begin 2015 bleek aan de hand van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (12 december 2014) over de invoering van de woonlandfactor dat onder andere klanten met kinderen in Marokko weer volledige gezinsbijslag moeten ontvangen. Per 1 januari is de Wet herziening Exportbeperking Kinderbijslagen (WhEK) ingevoerd voor nieuwe kinderbijslag voor kinderen die wonen in 14 verdragslanden.
Met de invoering van de Wet hervorming kindregelingen is per 1 januari 2015 het aantal kindregelingen teruggebracht. Zo is de Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) geïntegreerd in de AKW en zijn de voorwaarden voor dubbele kinderbijslag aangescherpt. Vanaf 2015 is er een 'alleenstaande ouderkop' toegevoegd aan het kindgebonden budget. De gegevensuitwisseling hiervan met Belastingdienst/toeslagen is eind 2015 gedigitaliseerd.

Vanuit de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) is voor het eerst uitvoering gegeven aan de Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië, die eerder werd uitgevoerd door de zelfstandige uitvoeringsorganisatie APG (Algemene Pensioen Groep). Eind 2015 is de uitkeringsregeling Backpay tot stand gekomen. De uitvoering is ondergebracht bij de SVB en de eerste betalingen hebben begin 2016 plaatsgevonden. Verder is de website Mijnpensioenoverzicht.nl volledig vernieuwd en in lijn met de Wet pensioencommunicatie uitgebreid met een aantal functionaliteiten. De SVB is beheerder van het Pensioenregister.

Per 1 januari 2015 is in de PGB een nieuw stelsel van de Trekkingsrechten PGB ingevoerd in de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en Jeugdwet. De dienstverlening bij de uitbetaling van PGB liet zeker in het eerste half jaar van 2015 te wensen over. Er is een aantal terugvalscenario's toegepast om budgethouders zorgcontinuïteit te kunnen bieden. Deze maatregelen hebben de rechtmatigheid van de PGB-betalingen onder druk gezet. In september zijn een aantal afspraken vastgelegd in het verbeterplan, zodat het stelsel verbeterd en vereenvoudigd kon worden. Er wordt nog steeds gewerkt aan de invulling daarvan. In de laatste maanden van 2015 heeft de SVB een start gemaakt met een herziening van de interne inrichting en een versterking op IT-gebied gerelateerd aan het PGB.

Koers en taakstelling

In 2015 heeft de SVB samen met de ministeries van SZW en VWS de strategie voor de komende jaren besproken. Het leveren van betrouwbare dienstverlening aan de klanten blijft hierbij voorop staan. Burgers mogen erop vertrouwen dat de SVB staat voor kwaliteit in de uitvoering. De SVB zorgt ervoor dat burgers hun aanspraken kennen en krijgen waar ze recht op hebben. Naast het leveren van betrouwbare dienstverlening richt de SVB zich de komende jaren nadrukkelijk op het verhogen van de continuïteit en de wendbaarheid en het verder intensiveren van de samenwerking met de diverse ketenpartners.
Deze drie pijlers vormen samen de koers die de SVB de komende jaren gaat varen. In 2016 wordt deze herijkte strategie verder uitgewerkt.

Tegelijkertijd heeft de SVB een extra taakstelling van € 11,4 miljoen voor de periode 2016 tot en met 2018. Over de invulling hiervan is in het najaar van 2015 overeenstemming bereikt met het ministerie van SZW.

De opgelegde taakstelling legt forse druk op de gehele organisatie. De wendbaarheid en de continuïteit in dienstverlening staan onder druk. Dit wordt onder andere veroorzaakt omdat er ook ruimte moet zijn voor medewerkers om de juiste opleidingen te volgen, zodat we met elkaar met een veranderende werkwijze de toekomst aankunnen. De SVB zal de komende jaren veel moeten investeren om structurele verbeteringen door te voeren, zodat zowel de wendbaarheid als de continuïteit van de organisatie worden geborgd.

Handhaving en opsporing fraude
Om ervoor te zorgen dat burgers krijgen waar zij recht op hebben en om ervoor te zorgen dat het stelsel betrouwbaar en betaalbaar blijft, wordt meer geïnvesteerd in handhaving. Hiermee wordt bedoeld: alles wat de SVB doet om fouten en fraude van haar klanten tegen te gaan. Preventie staat daarbij voorop. Bij een vermoeden van strafrechtelijke fraude doet de SVB opsporingsonderzoek. Is er voldoende bewijs dan wordt aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie. De SVB heeft gebruik gemaakt van de in 2014 door het kabinet geboden mogelijkheid om voorstellen in te dienen om de handhaving te versterken. Dit heeft geresulteerd in de 'businesscase intensivering toezicht SVB' die in maart 2015 is goedgekeurd. De businesscase voorziet voornamelijk in de intensivering van preventie en bestaande toezichtactiviteiten. Ook wordt gezorgd voor professionalisering en stroomlijning van de handhaving processen, zoals risicoanalyse. De eerste opbrengsten van deze businesscase zijn positief. De tussentijdse resultaten worden gepresenteerd in het jaarverslag 2016.

Ook in het buitenland is de SVB actief met het voorkomen en opsporen van fraude. In 2015 verrichtte het Controleteam Buitenland ruim duizend onderzoeken AOW/Anw in België, Duitsland,Tsjechië, Frankrijk, Canada, Zweden, Portugal en Bosnië. De SVB controleerde in 2015 in Marokko en Turkije ruim 350 AKW-kinderen.

Ontwikkelingen in IT
De SVB heeft vastgesteld dat het bestaande Cobol-landschap de basis kan vormen voor de gewenste IT-ontwikkeling van de komende jaren in het sociale zekerheidsdomein. De SVB heeft dit extern laten valideren. Op basis van een geformuleerde roadmap zijn de contouren geschetst en uitgewerkt om het IT-landschap verder te stabiliseren en wendbaarder te maken. Daarnaast richt de IT-ontwikkeling zich op de verbetering van de klantcommunicatie (maximaal digitaal). Tevens is het doel van de IT-activiteiten het optimaliseren van het gebruik van bestaande data in de keten en verbeteringen van de ondersteuning van een aantal processen. Ook is een start gemaakt met het IT-plan PGB-landschap, om de gehele IT-infrastructuur voor de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB stapsgewijs te verbeteren. De vraagstukken rondom de IT-architectuur voor het PGB-landschap blijven veel aandacht opeisen.

High Performance Organisation
Tweejaarlijks voert de SVB onder haar medewerkers het High Performance Organisation (HPO)-onderzoek uit. De respons op de enquête in 2015 was vijfenzestig procent, ruim vijfentwintig procent hoger dan in 2013. De gemiddelde totaalscore kwam uit op een 6,4. Deze score is gelijk aan de totaalscore in 2013 en ook de tendens van de verschillende HPO-factoren is nagenoeg gelijk. Er is een beperkte verbetering geconstateerd op de 'zachtere' HPO-factoren (managementkwaliteit, openheid & actiegerichtheid en medewerkerkwaliteit) en een beperkte verslechtering op de 'hardere' factoren (continue verbetering en langetermijngerichtheid).
Op verzoek van de staatssecretaris van SZW is door een onafhankelijke deskundige aanvullend onderzoek gedaan naar de cultuur binnen de SVB. De conclusies geven aan dat binnen de SVB groot draagvlak is voor de missie en koers van de organisatie en ook voor de gekozen veranderrichting.

Deze conclusies zijn door de staatssecretaris gedeeld met de Tweede Kamer. De SVB herkent zich in de resultaten en de conclusies die naar voren kwamen uit het onderzoek. De aanbeveling dat de SVB meer focus moet aanbrengen in de visie en strategie, en medewerkers hierbij nadrukkelijker moet betrekken, is overgenomen. Deze aanbeveling wordt verder uitgewerkt in de strategie voor de komende jaren.

Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Kerncijfers 2015

Exclusief mutaties in voorzieningen en inclusief projecten.

AOW	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)*	35.814	34.119	32.719	31.415	29.995
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	103	125	115	113	118
Aantal klanten	3.371.258	3.303.801	3.222.595	3.135.932	3.016.955
Kosten per klant (x € 1)	31	38	36	36	39
Uvk in % van Ukl	0,29	0,37	0,35	0,35	0,39

AKW	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.216	3.202	3.229	3.236	3.346
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	56	63	65	70	71
Aantal klanten **	1.909.669	1.915.056	1.919.384	1.912.447	1.933.920
Kosten per klant (x € 1)	30	33	34	37	37
Uvk in % van Ukl	1,75	1,97	2,02	2,16	2,13

Anw	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	473	625	764	901	1.040
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	8	10	13	16	18
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	10	11	15	18	20
Aantal klanten	36.101	41.627	51.504	74.980	86.657
Kosten per klant (x € 1)	277	268	295	237	232
Uvk in % van Ukl + Tgk	2,08	1,76	1,95	1,94	1,90

AIO	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	233	213	195	200	212
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	-	3	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	22	20	14	17	14
Aantal huishoudens	41.207	40.788	40.462	41.100	41.259
Kosten per huishouden (x € 1)	532	487	351	404	349
Uvk in % van Ukl	9,42	9,34	7,27	8,28	6,78

TOG	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	25	27	28	34
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	1	2	3	3
Aantal klanten **	-	23.479	25.029	26.988	29.057
Kosten per klant (x € 1)	-	59	91	107	110
Uvk in % van Ukl	-	5,62	8,58	10,18	9,34

Kindgebonden budget	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	14	9	8	9	10
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	5	5	4	4	4
Aantal klanten	11.069	10.063	9.668	10.899	9.890
Kosten per klant (x €1)	476	477	414	400	366
Uvk in % van Ukl	38,81	50,95	48,79	49,75	35,29

Wko * **	**2015**	**2014**	**2013**	**2012**	**2011**
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	0,7	0,6	1	0,46	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	0,20	-
Aantal huishoudens	505	681	522	386	-
Kosten per huishouden (x € 1)	-	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-	-	32,53	-

TAS	2015	2014	2013	2012	2011
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	4	3	3	4
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	385	352	326	345	352
Kosten per klant (x €1)	2.748	3.094	2.460	3.032	2.926
Uvk in % van Ukl	27,68	27,09	28,16	33,73	28,60

MKOB	2015	2014	2013	2012	2011
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	1	986	1.198	1.124	624
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	0,5	0,6	0,5	1,2
Aantal klanten	-	3.309.031	3.225.860	2.835.934	2.727.548
Kosten per klant (x € 1)	-	0,15	0,19	0,16	0,44
Uvk in % van Tgk	-	0,05	0,05	0,04	0,19

Overbruggingsregeling AOW	2015	2014	2013	2012	2011
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	11	5	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	3	-	-
Aantal huishoudens	2.380	8.238	6.725	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	509	141	451	-	-
Uvk in % van Ukl	28,43	10,75	67,03	-	-

Remigratiewet	2015	2014	2013	2012	2011
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	43	41	36	33	31
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	2	3	2	2	2
Aantal huishoudens	7.302	6.798	6.078	5.660	5.322
Kosten per huishouden (x € 1)	274	438	334	376	356
Uvk in % van Ukl	4,64	7,27	5,59	6,38	6,12

Bijstand Buitenland	2015	2014	2013	2012	2011
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	1	1	2
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,2	0,2	0,3	1	1
Aantal klanten	176	193	205	221	227
Kosten per klant (x € 1)	898	1.026	1.483	2.498	3.101
Uvk in % van Ukl	10,54	13,85	20,82	37,12	43,95

* *Het betreft alleen de uitkeringslasten aan AOW-gerechtigden. Met ingang van 2013 is de bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds ingevoerd, maar deze is niet meegenomen in de hier opgenomen uitkeringslasten. Zie hoofdstuk 7 Jaarrekening.*

** *Het aantal klanten AKW in 2015 betreft een voorlopig cijfer.*

*** *De uitvoeringskosten betreffen eenmalige kosten. Conform afspraak met het ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord. Voor kosten per huishouden is derhalve niets opgenomen.*

Tabel Bedrijfsvoeringskerncijfers

Kerncijfer	2015	2014	2013
Realisatie uitvoeringskosten[1] (1 = € 1.000)	€ 312.277	€ 295.457	€ 273.870
Gerealiseerde efficiency [2]	3,5%	3,4%	5,9%
Totale bezetting [3]	3.625	3.050	2.824
Ziekteverzuim [4]	5,0%	4,2%	4,6%

[1] Zie nadere toelichting in hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering en resultaten.
[2] Efficiency: zie voor de toelichting paragraaf 4.1.6 Efficiency.
[3] Gemiddeld aantal fte's op jaarbasis: totale bezetting per jaar. Zie verder paragraaf 4.5.1 Personeelskosten.
[4] Zie nadere toelichting in paragraaf 4.5.2 Activiteiten op sociaal gebied bij het onderdeel Arbo en ziekteverzuim.

Tabel Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2015	Realisatie 2015	Realisatie 2014
Klantgerichte uitvoering			
Klanttevredenheidsonderzoek [5]	8	Niet gehouden	7,7
Tijdigheid klachtafhandeling [6]	95%	96%	97%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking [7]			
Nationale tijdigheid			
- AOW	98%	99%	99%
- AKW	96%	99%	99%
- Anw	96%	99%	99%
- AIO	95%	99%	99%
- TOG	-	-	99%
- TAS	98%	100%	100%
- Overbruggingsregeling AOW	96%	99%	97%
- REM	85%	98%	99%
Internationale tijdigheid			
- AOW	96%	98%	99%
- AKW	96%	95%	95%
- Anw	96%	97%	98%
Rechtmatigheid [8]	99%	99,9%	99,9%

Tabel Kerncijfers Trekkingsrechten PGB (voorlopige cijfers)

Kerncijfer	2015
Uitbetaalde budgetgelden inclusief Zvw	2,5 miljard
Uitvoeringskosten (Uvk) (1=€ 1 miljoen): Trekkingsrechten incl. Zvw	75
Aantal klanten (budgethouders inclusief Zvw)	137.000
Kosten per klant (x €1)	547
Uvk in % van Ukl	3,0%
Klanttevredenheid	Niet gemeten in 2015
Aantal telefoontjes per jaar	954.500
Aantal zorgovereenkomsten (inclusief Zvw)	258.700

[5] Klanttevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats: zie paragraaf 3.5 Dienstverlening aan de klant.
[6] Klachtafhandeling: zie paragraaf 8.13.1 Klachten in het jaarverslag.
[7] Nationale en internationale tijdigheid: Deze wordt nader toegelicht in paragraaf 3.2 Tijdigheid.
[8] Rechtmatigheid: zie paragraaf 3.1 Rechtmatigheid in het jaarverslag.

1 Organisatie met kernwaarden

De dienstverlening van de SVB heeft het afgelopen jaar veel negatieve aandacht getrokken. Dit is veroorzaakt door zowel het besluit in 2014 om te stoppen met het Multiregelingensysteem (MRS) als door de vele problemen rond de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB in 2015. Problemen die een zware wissel trokken op de kwaliteit van de dienstverlening binnen het zorgdomein.
Om ervoor te zorgen dat de SVB ook in de toekomst in staat is om haar belangrijke taken uit te voeren, heeft zij in 2015 samen met haar eigenaar SZW en opdrachtgevers SZW en VWS een strategische heroriëntatie verricht. Het doel van de strategische heroriëntatie is de ambitie van de SVB te herijken op een wijze dat de SVB de continuïteit van haar dienstverlening kan waarborgen, met daarmee inachtneming van een steeds complexere omgeving en mogelijke doorontwikkelingen in haar takenpakket. Dit resulteerde in een herijkte ambitie, met bijbehorende strategische doelstellingen en een strategiekaart die de SVB vanaf 2016 uitrolt. In dit jaarverslag wordt teruggeblikt op de missie en ambities 2015 en wordt zo min mogelijk vooruitgelopen op de herijkte ambitie.

1.1 Voor de burger

De SVB wil een robuuste, betrouwbare en omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen in het zorg- en sociale domein zijn. De regelingen die de SVB uitvoert, vormen een belangrijke basis voor de sociale zekerheid in Nederland. De samenleving verwacht van de SVB vlekkeloze dienstverlening: flexibel, in één keer goed en tegen lage kosten. In een maatschappij waarin van de burger steeds meer zelfredzaamheid wordt gevraagd, en waarin de overheid zich meer en meer terugtrekt, blijft het werk van de SVB onverminderd van belang.

1.2 Missie en ambities 2015

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten waar ze recht op hebben, en dit ook ontvangen als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein.

Onze missie:
De SVB is de excellente omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg, voor de gehele overheid, met 18 miljoen tevreden burgers en is de best gewaardeerde uitvoeringsorganisatie van Nederland.

Onze doelstellingen:
Om onze missie te verwezenlijken is in 2015 gewerkt volgens de vier strategische doelstellingen:

1. *Excellente dienstverlening: automatisering én maatwerk*

Het goed blijven uitvoeren van de regelingen en het voldoen aan de stroom van veranderingen in wetgeving, vraagt keuzes van de organisatie over het zo goed mogelijk inzetten van schaarse middelen. Het stroomlijnen van de processen, waarbij zelfbediening en automatisering sleutelwoorden zijn, vormt de kern.

2. Innovatie/ nieuwe taken: continu verbeteren en strategisch innovatiemanagement

Binnen de SVB worden twee typen innovatie onderscheiden:

A. Innovaties die passen binnen het proces van continu verbeteren.
   Continuïteit van dienstverlening vraagt voortdurend onderhoud en verbetering van de bestaande processen. Tevens worden kostenbesparende ideeën geïnventariseerd. Hiertoe zijn alle medewerkers opgeroepen mee te denken in innovatieve aanpassingen die op korte termijn (binnen een jaar) kunnen worden gerealiseerd.
B. Innovaties die gericht zijn op het behalen van de strategische doelen.
   Om voorbereid te zijn op de toekomst, werkt de SVB aan innovaties die buiten de kaders van het bestaande gaan (pilots, proeftuinen). Dit betreft innovaties die op langere termijn (3 tot 10 jaar) kunnen worden gerealiseerd.

3. Externe gerichtheid: proactieve samenwerking, internationale ambitie voor verbindingsorganen

Deze strategische doelstelling gaat over samenwerken in de keten. De SVB kiest voor een nadrukkelijke dialoog met partners in de keten, burgers en andere stakeholders. En de SVB zet zich in om nieuwe regelingen te gaan uitvoeren. De SVB stuurt op de verdere ontwikkeling van haar medewerkers om zo de slagingskans voor het verwerven van nieuwe uitvoeringstaken te vergroten.
De SVB is in Nederland de uitvoerder met het grootste klantenbestand in het buitenland. De SVB wil haar rol als verbindingsorgaan naar de verdragspartners verstevigen, bijvoorbeeld op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling. Dit is vanuit het burgerperspectief wenselijk omdat de dienstverlening aan de burger verder wordt geoptimaliseerd.

4. Leiderschap tonen: Samen Leren Doen ook over de grenzen van de organisatie

In 2014 is de SVB gestart met het tweejarige traject ‘Team SVB, Samen Leren Doen’. Met dit traject worden teams ondersteund om nog beter te kunnen samenwerken. Voor managers is er het management ontwikkelprogramma. Doel hiervan is het ondersteunen van de leidinggevenden in alle aspecten van het leiderschapsprofiel door het bieden van opleidingen, interventies, intervisie en coaching.

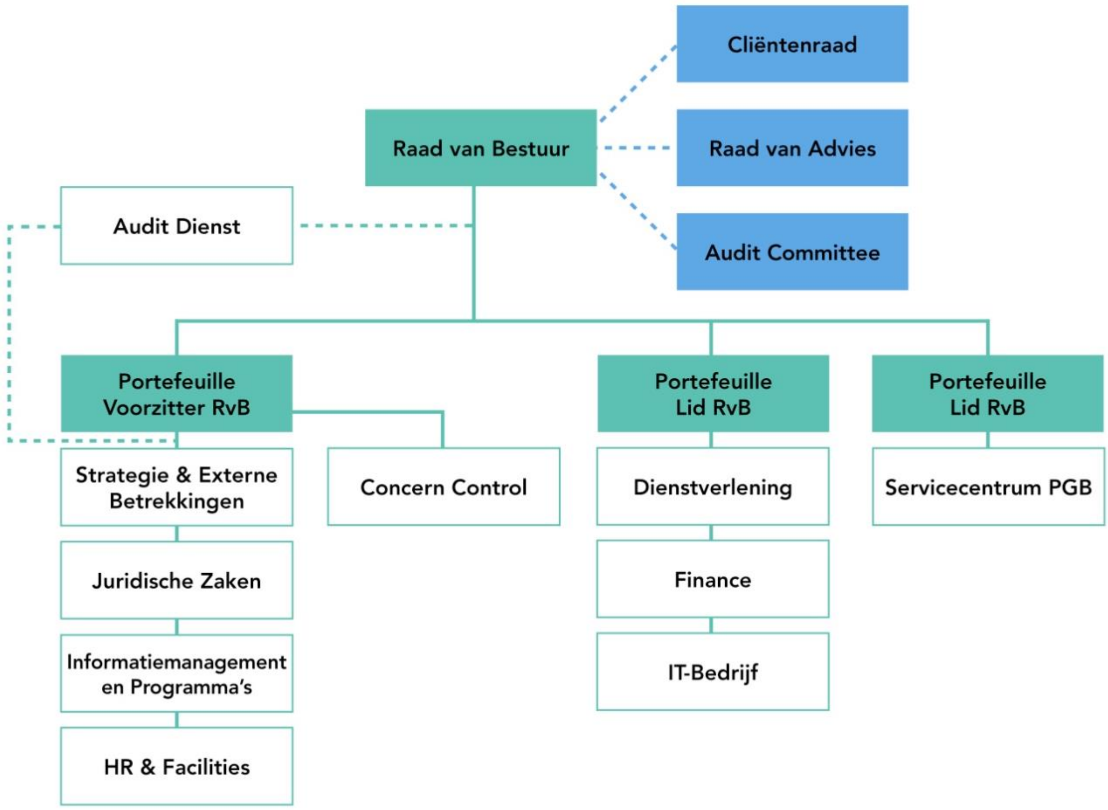
1.3 De organisatie

De organisatie is flexibel, zodat de SVB snel kan inspelen op nieuwe taken en ontwikkelingen in de samenleving. Dat doet de SVB met circa 3.200 deskundige medewerkers. Waar mogelijk worden nieuwe uitvoeringstaken in de bestaande organisatie ingepast. Maar als dat nodig is, wordt de organisatie aangepast om optimale dienstverlening te kunnen leveren.

Het huisvestingsbeleid sluit aan bij het personeelsbeleid. De SVB behoudt regionale spreiding met tien locaties over heel Nederland: Amstelveen, Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht en Zaanstad. De SVB beoogt hiermee kennisbehoud en continuïteit in de organisatie. Gelet op de verwachte toename van de complexiteit in de omgeving, kiest de SVB ervoor deze zekerheid en rust aan haar medewerkers te bieden door vast te houden aan het huidige huisvestingsbeleid. Bovendien geeft het huisvestingsbeleid de klanten de zekerheid dat zij altijd kunnen langskomen bij een kantoor bij hen in de buurt.

Het organogram van de SVB zag er medio 2015 als volgt uit:

Figuur 1.1 Organogram SVB



Noot: Onder Dienstverlening vallen de tien SVB-locaties.

2 Dienstverlening

In dit hoofdstuk staat een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB in 2015 heeft uitgevoerd. De ontwikkelingen in beleid en regelgeving zijn opgenomen onder de desbetreffende wet of regeling, dan wel onder de wet of regeling waarvoor de ontwikkeling het meest relevant is.

Het hoofdstuk is ingedeeld in vier onderdelen. Vooraf is een algemeen deel opgenomen, waarbij onder meer de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB kort wordt beschreven. Vervolgens worden de diverse wetten en regelingen die in het SV-domein vallen beschreven. Tot slot is een splitsing gemaakt in het niet-SV-domein: het zorgdomein en overig.

2.1 Algemeen

2.1.1 Uitvoering Trekkingsrechten PGB

Van 1998 tot 2003 heeft de SVB de regeling PGB (Persoonsgebonden budget) uitgevoerd in een systeem vergelijkbaar met de huidige trekkingsrechten, waarbij het PGB-budget door de SVB werd beheerd. Vanaf 2003 tot en met 2014 heeft de SVB de administratie gevoerd voor PGB-houders die hun administratieve taken als werkgever, aan de SVB hadden uitbesteed. In deze periode bleef de budgethouder beheerder over zijn eigen budget. In 2015 is de SVB in opdracht van het ministerie van VWS, zorgkantoren en gemeenten gestart met de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB, nadat hiervoor reeds in 2013 en 2014 voorbereidingen waren getroffen.

Na de introductie in 2015 is de uitvoering van de PGB-activiteiten niet goed verlopen. Een groot gedeelte van het jaar heeft in het teken gestaan van het completeren van benodigde gegevens of het treffen van noodmaatregelen daar waar deze gegevens in zijn geheel ontbraken. Om de continuïteit van zorg te kunnen blijven waarborgen, lag de focus van de opdrachtgever in 2015 op het zo snel mogelijk betalen van zorgdeclaraties. De SVB heeft om die reden de gebruikelijke controles niet altijd – tijdig vooraf – kunnen uitvoeren. Hierdoor is de rechtmatigheid van de gedane betalingen in 2015 niet altijd vast te stellen.

De grote druk op de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB heeft geresulteerd in een significante toename van het aantal benodigde medewerkers ten opzichte van het origineel begrote aantal.
De obstakels in de uitvoering die zich gedurende het eerste half jaar van 2015 openbaarden, zijn met de inzet van deze medewerkers snel opgepakt. Dit heeft reeds in de tweede helft van 2015 geleid tot betere prestaties.

2.1.2 Fraudewet: uitvoering aangepast

Op basis van onderzoek zal de minister van SZW begin 2016 met concrete voorstellen komen voor aanpassing van wet- en regelgeving. In april 2015 heeft de SVB een Uitvoeringstoets uitgebracht voor de aanpassing van de Fraudewet en het boetebesluit. De minister streeft ernaar de aangepaste wet- en regelgeving medio 2016, of zoveel eerder als mogelijk is, in werking te laten treden.

2.2 SV-domein

2.2.1 Algemene Ouderdomswet

Met ingang van 1 januari 2015 is de pensioengerechtigde leeftijd gestegen met één maand (Wet verhoging AOW- en pensioenrechtleeftijd) naar de 65e verjaardag plus drie maanden. In juni 2015 is het wetsvoorstel aangenomen waarmee de pensioengerechtigde leeftijd versneld omhoog gaat vanaf 2016 naar 66 jaar in 2018 (was 2019) en 67 jaar in 2021 (was 2023) Vanaf 2022 wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. Gerechtigden die zich niet hebben kunnen voorbereiden op de stijging van de AOW-leeftijd hebben mogelijk recht op een uitkering via de Overbruggingsregeling AOW.

In 2015 is er in de AOW een aantal ingrijpende wetwijzigingen geïmplementeerd:

- Per 1 januari 2015 is het éénouderpensioen afgeschaft en omgezet in een ongehuwdenpensioen. Dit betekent voor sommige klanten die hier recht op hadden (65-plussers met een kind onder de 18 jaar) een achteruitgang in het inkomen. Ter compensatie is er een verhoogde norm voor alleenstaande ouders in het kindgebonden budget opgenomen. Het kindgebonden budget is echter inkomensafhankelijk.
- Per 1 april 2015 is de partnertoeslag voor nieuwe AOW-pensioenen afgeschaft. Dit betekent dat klanten die na 1 januari 1950 geboren zijn geen recht meer hebben op een partnertoeslag voor een partner die jonger is dan de AOW-leeftijd. Bovendien kan een reeds bestaand recht op de partnertoeslag, dat om de een of andere reden vervalt, sinds 1 januari 2015 niet meer herleven, behalve bij een incidentele wijziging in het inkomen.
- Tenslotte is het per 1 april 2015 niet meer mogelijk om een zogeheten kruimelpensioen (klein AOW-pensioen) te hebben, behalve als er wegens internationale afspraken, recht op is. Een kruimelpensioen ontstaat als een klant minder dan één jaar in Nederland verzekerd is geweest (wonen en/of werken) en hierdoor slechts 2% AOW-recht heeft opgebouwd. Pensioenen van 2% blijven wel bestaan voor klanten die precies één jaar in Nederland verzekerd zijn geweest.

Naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep wordt een afkoopsom van een pensioen vanaf 1 december 2014 niet meer gekort op de AOW-partnertoeslag, de Anw of de Overbruggingsregeling AOW. In 2015 is ook het Inkomensbesluit hierop aangepast. Klanten die tegen het besluit van de SVB om te korten in bezwaar of beroep waren gegaan, hebben begin 2015 een nabetaling ontvangen.
De wetswijzigingen in combinatie met uitspraken van de Centrale Raad van Beroep, leidden tot een grotere complexiteit in de uitvoering ervan. Tevens veroorzaakten zij veel extra telefonische klantcontacten aan het begin van het jaar en extra bezwaarzaken in het eerste tertaal.

De invoering van de kostendelersnorm in de AOW is vooralsnog uitgesteld naar 1 januari 2018. Voor de Anw en AIO is de kostendelersnorm wel van kracht. De technische wijzigingen die in het AA-systeem (waarmee ook de AIO en Anw worden uitgevoerd) zijn doorgevoerd, worden voor deze wetten reeds gehanteerd.

2.2.2 Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden

Met ingang van 1 januari 2015 is de Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden (Inkomensondersteuning AOW) in werking getreden. Dit is een vervanging van de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB). Het verschil met de MKOB is dat de hoogte van de inkomensondersteuning AOW afhankelijk is van hoeveel AOW iemand heeft opgebouwd.

De invoering van de inkomensondersteuning AOW is, afgezien van een flinke toename van het aantal telefonische klantcontacten, geruisloos verlopen. Aan bijna 3,4 miljoen klanten is de inkomensondersteuning uitgekeerd.

2.2.3 Algemene Kinderbijslagwet

Het aantal huishoudens en het aantal kinderen waarvoor recht op kinderbijslag is, is ten opzichte van 2014 nagenoeg hetzelfde gebleven. Als één of beide ouders in Nederland werken, bestaat er op grond daarvan wettelijk recht op kinderbijslag.

Begin 2015 is de impact duidelijk geworden van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (12 december 2014) over de invoering van de Woonlandfactor. Met name voor klanten met kinderen die in Marokko woonachtig zijn heeft dit gevolgen gehad. Zij ontvangen weer volledige gezinsbijslag, omdat korten vanwege de Woonlandfactor niet is toegestaan. In de eerste maanden van 2015 hebben de nodige herstelwerkzaamheden plaatsgevonden om de gevolgen van deze uitspraak te verwerken.
Per 1 januari 2015 is de Wet herziening Exportbeperking Kinderbijslagen (WhEK) ingevoerd. Er is hierdoor geen recht meer op kinderbijslag voor kinderen die wonen in 14 verdragslanden. Voor reeds bestaande rechten in deze 14 landen was er een overgangsregeling tot 1 juli 2015, waarna ook deze kinderbijslagen zijn stopgezet.

Het jaar 2015 heeft daarnaast in het teken gestaan van de invoering van de Wet hervorming kindregelingen. Met deze wetswijziging is per 1 januari 2015 het aantal kindregelingen teruggebracht. Voor de SVB heeft dit het volgende betekend:

- Twee aparte regelingen, de TOG (Tegemoetkoming voor ouders van gehandicapte kinderen) en de TOG-plus (extra tegemoetkoming voor alleenstaande of alleenverdienende ouder van gehandicapte kinderen) zijn geïntegreerd in de AKW. De TOG is geïntegreerd in de AKW en is een grondslag voor dubbele AKW geworden. De TOG-plus wordt vanaf 2016 uitbetaald als een extra toeslag in de kinderbijslag voor alleenstaanden en alleenverdieners;
- 20%-toeslagen (bijvoorbeeld éénouderpensioen) voor alleenstaande ouders in de AOW, Anw en AIO zijn vervallen. Er is een vervangende toeslag op het kindgebonden budget die door de Belastingdienst wordt uitgevoerd.
- De voorwaarden voor dubbele kinderbijslag voor uitwonende kinderen in verband met onderwijs zijn aangescherpt. Zo moet de afstand tussen het huisadres en de opleiding een minimumaantal kilometers zijn en mag de opleiding niet dichterbij huis te volgen zijn.

Het kabinet heeft besloten om de bedragen bij de AKW niet te indexeren in 2015; dit in afwijking van de andere wetten.

2.2.4 Algemene nabestaandenwet

Het aantal Anw-gerechtigden loopt al jarenlang terug, vooral doordat de wettelijke voorwaarden zijn aangescherpt. Doordat het aantal gerechtigden sterk daalt en de uitvoering voor de resterende kleinere doelgroep naar verhouding complexer is geworden (wegens inkomensafhankelijkheid van de Anw), zijn de kosten per klant in 2015 gestegen.
Per 1 januari 2015 is het recht op de zogeheten éénoudernorm (20% toeslag op Anw voor alleenstaande ouders) vervallen. Voor de meeste klanten die een uitkering op basis hiervan ontvingen, betekent dit een inkomensachteruitgang. Per 1 juli 2015 is de kostendelersnorm in de Anw ingevoerd. Als sprake is van kostendeling (twee of meer volwassen personen verblijven in dezelfde woning) wordt de nabestaandenuitkering zowel voor bestaande als nieuwe gerechtigden in stappen verlaagd naar een uitkering ter hoogte van 50% van het minimumloon.

2.2.5 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

In 2015 is de kostendelersnorm ook voor de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) ingevoerd; voor nieuwe AIO-aanvragen per 1 januari 2015 en voor bestaande AIO-gerechtigden per 1 juli 2015. De invoering van de kostendelersnorm heeft enerzijds een daling tot gevolg gehad van het aantal AIO-gerechtigden. Het afschaffen van de partnertoeslag in de AOW heeft anderzijds tot gevolg gehad dat het aantal AIO-gerechtigden per saldo toch is toegenomen.

Ook zijn er in 2015 in overleg met SZW afspraken gemaakt met de Vereniging Nederlandse Gemeenten over de afschaffing van de zogenaamde 85/15-regeling. Deze regeling hield in dat de SVB 85% van de gerealiseerde terugvorderingen van AIO-gerechtigden die voorheen van de gemeente een WWB-uitkering ontvingen, aan gemeenten deed toekomen. Deze regeling was erg omslachtig en kostbaar. In overleg tussen de drie betrokken partijen is besloten deze regeling versneld af te bouwen.

Per 2010 is de uitvoering van bijstand voor ouderen overgeheveld van gemeenten naar de SVB. In 2015 is deze overheveling geëvalueerd in opdracht van SZW. Uit de evaluatie bleek dat het niet-gebruik van de AIO sinds de uitvoering met 30% is gedaald. Tevens bleek dat de samenwerking tussen de gemeenten en de SVB ten behoeve van de re-integratie van jongere partners van AIO-gerechtigden beperkt is. Daarom heeft de SVB in 2015 uitdrukkelijk aandacht besteed aan het verbeteren van de samenwerking met gemeenten.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

Vanaf 1 januari 2016 is er een taaleis opgenomen in de Participatiewet. De taaleis geldt niet voor personen boven de pensioenleeftijd, dus niet voor rechthebbenden op AIO zelf. Wel geldt de taaleis voor de jongere partner die de pensioenleeftijd nog niet heeft bereikt, in het kader van de arbeidsparticipatie. Als de partner van de AIO-gerechtigde niet voldoet aan de eisen van de gemeente, dan kan de gemeente aan de SVB verzoeken om de AIO-uitkering stapsgewijs te verlagen.

De Verzamelwet SZW 2016 heeft als gevolg dat in de situatie waarin de niet-pensioengerechtigde partner van een pensioengerechtigde langer dan de toegestane periode in het buitenland verblijft, het AIO-recht wordt verlaagd (tot 50% van het sociaal minimum). Voorheen werd de AIO van de pensioengerechtigde omgezet naar een AIO-recht voor een alleenstaande (70% van het sociaal maximum). De voorbereidingen voor deze wetswijziging zijn in 2015 getroffen.

De uitvoering van de AIO is in 2015 verder geautomatiseerd. In 2016 zal deze automatisering worden doorontwikkeld. Dit gebeurt onder andere door het aanvragen van AIO met gebruik van DigiD mogelijk te maken. Over het uitrollen van de in 2015 uitgevoerde pilot met betrekking tot de automatisering van de berekening van het inkomen van AIO-gerechtigden zijn met SZW afspraken gemaakt.

2.2.6 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen

Vanaf 2015 is de Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) opgenomen in de AKW als grondslag voor dubbele kinderbijslag voor inwonende kinderen met intensieve zorg. De regeling TOG is hiermee per 2015 komen te vervallen.

2.2.7 Wet op het kindgebonden budget / Wet kinderopvang

Door de inwerkingtreding van de Wet hervorming kindregelingen is er vanaf 2015 een 'alleenstaandeouderkop' (extra toeslag voor alleenstaande ouders) toegevoegd aan het kindgebonden budget. Deze vervangt de tot 2015 bestaande toeslagen voor alleenstaande ouders in de AOW, Anw en AIO, en door de SVB uitbetaald voor huishoudens waar sprake is van internationale samenloop. De SVB heeft ruim 8.000 zogenaamde risicosignalen aan de Belastingdienst/toeslagen doorgegeven over dossiers waarin deze toelage mogelijk onterecht tot uitbetaling komt. Hiermee is een grote hoeveelheid onterechte betalingen voorkomen. De periodieke uitwisseling van deze risicosignalen is in 2015 verfijnd en structureel geworden.

Begin 2015 is door Nederlandse rechters nadere invulling gegeven aan het arrest Wiering. Hierdoor mogen diverse gezinsbijslagen binnen Europa slechts op elkaar gekort worden wanneer ze van eenzelfde aard zijn. Voor de Nederlandse gezinsbijslagen heeft dit met name tot gevolg dat de anticumulatie van kinderopvangtoeslag met een minimaal aantal Europese regelingen kan plaatsvinden.
Eind 2015 is de uitwisseling van papieren beschikkingen tussen Belastingdienst/toeslagen en de SVB vervangen door een digitale uitwisseling. Hiermee wordt dossierafhandeling versneld en worden uitvoeringskosten bespaard. Per 1 april 2016 wordt de papieren uitwisseling in zijn geheel stopgezet en zal het een volledig gedigitaliseerd proces zijn.

2.2.8 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

Veel aanvragen voor slachtoffers met asbestose worden afgewezen, omdat de slachtoffers geen asbestose blijken te hebben in de zin van het medisch protocol behorende bij de regeling.
De evaluatie van de regeling heeft in het voorjaar van 2015 plaatsgevonden. De belangrijkste conclusie is dat er relatief weinig toekenningen zijn. Oorzaak is dat er een verschil is tussen de constateringen van een longarts (dat er sprake is van asbestose) en de kaders van de regeling. De kaders van de regeling bepalen of en wanneer iemand met asbestose in aanmerking komt voor een aanspraak.

2.2.9 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose

In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu is in 2014 de TNS-regeling (Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose geëvalueerd over de periode 2007-2014. Begin 2015 is het definitieve rapport opgeleverd. Het onderzoek laat zien dat de doelstellingen van de TNS-regeling in belangrijke mate behaald worden. De meeste slachtoffers weten de weg naar het Instituut Asbestslachtoffers (IAS) inmiddels goed te vinden.
Het proces dat slachtoffers moeten doorlopen verloopt in veel gevallen betrekkelijk vlot. Het merendeel van de slachtoffers ontvangt de tegemoetkoming bij leven. Het bestaan van de TNS-regeling en de financiële tegemoetkoming wordt door hen zeer gewaardeerd. De financiële tegemoetkoming zet de boodschap van genoegdoening kracht bij. Daarmee volstaat de TNS-regeling volgens de evaluatie als maatschappelijke erkenning van het leed van de slachtoffers.

2.2.10 Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen

Met ingang van 1 januari 2015 is de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) vervallen. Hiervoor in de plaats is de Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden in werking getreden.

2.2.11 Overbruggingsregeling AOW

De Overbruggingsregeling AOW is in werking getreden op 1 oktober 2013 en werkt terug tot 1 januari 2013. De regeling eindigt op 31 december 2023. Deze einddatum is verlengd als gevolg van de invoering van de uitbreiding van de Overbruggingsregeling AOW per 1 januari 2016.
In 2015 is aan 2.380 gerechtigden een overbruggingsuitkering uitgekeerd. Dat is een afname ten opzichte van 2014 toen aan 8.238 gerechtigden een Overbruggingsregeling AOW is uitgekeerd. Deze afname is aan twee zaken toe te wijzen: de grotere afstand tot de peildatum van 1 januari 2013 (minder mensen hadden op die datum al een prepensioen). Daarnaast is per 1 januari 2015 de AOW-partnertoeslag vervallen en daarmee ook de toeslag op de Overbruggingsregeling AOW. Deze toeslag werd in 2013 en 2014 nog wel toegekend. Het gebruik van de Overbruggingsregeling AOW blijft achter.
Per 1 april 2015 is er alleen recht op een overbruggingsuitkering als de klant langer dan één jaar verzekerd is geweest voor de AOW. Dit is dezelfde regeling als die is ingevoerd in de AOW.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

In het laatste kwartaal van 2015 zijn voorbereidingen getroffen voor de invoering van de Uitbreiding van de Overbruggingsregeling AOW per 1 januari 2016. Hiermee is de duur van de Overbruggingsregeling AOW verlengd en de doelgroep verruimd. Aanvankelijk zou de overbruggingsregeling in 2019 eindigen, dit wordt 2023. Bovendien is de regeling ook opengesteld voor mensen die tussen 1 januari 2013 en 1 juli 2015 met VUT of vroegpensioen zijn gegaan voor het AOW-gat dat door de versnelde verhoging ontstaat. De oorspronkelijke overbruggingsregeling gold alleen voor mensen die vóór 2013 met vervroegd pensioen waren gegaan. In 2016 zal in overleg met het ministerie van SZW onderzoek gedaan worden naar het (niet-)gebruik van de Overbruggingsregeling AOW.

2.2.12 Remigratiewet

Als gevolg van de wetswijziging per 1 juni 2014 en de daarmee gepaard gaande aanscherping van de voorwaarden is het aantal aanvragen voor de Remigratiewet in 2015 behoorlijk afgenomen. In de loop van het jaar heeft dit zich gestabiliseerd en blijft het aantal aanvragen in de laatste maanden van het jaar gelijk.
Vanwege de verhoging van de AOW-leeftijd blijven mensen langer gebruikmaken van de Remigratiewet. Hierdoor zijn de uitgaven in het kader van de Remigratiewet gestegen.

2.3 Niet-SV-Zorgdomein

2.3.1 Regeling Persoonsgebonden budget

Trekkingsrechten Persoonsgebonden budget (PGB)

In opdracht van Zorginstituut Nederland (ZIN) en ruim 300 gemeenten ondersteunde de SVB in 2014 budgethouders Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en Wmo. Budgethouders konden kosteloos en op eigen initiatief gebruik maken van de diensten van het Servicecentrum PGB. Eind 2014 maakten 30.850 budgethouders hier gebruik van.

Per 1 januari 2015 is een nieuw stelsel van Trekkingsrechten PGB ingevoerd in de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet. Het stelsel voorziet erin dat het budget niet meer rechtstreeks aan de budgethouders wordt uitgekeerd, maar beheerd wordt door de SVB. De SVB beoordeelt en betaalt in opdracht van van 137.000 budgethouders declaraties uit hun persoonsgebonden budget aan hun zorgverleners. Binnen de SVB wordt deze taak uitgevoerd door het Servicecentrum PGB.

Bij de invoering van de Trekkingsrechten PGB hebben in de eerste maanden van 2015 te veel burgers later dan wenselijk hun PGB uitbetaald gekregen. De dienstverlening liet te wensen over.
In overleg met gemeenten en zorgkantoren is in deze periode door het ministerie van VWS besloten tot het in werking stellen van twee terugvalscenario's en één noodscenario om budgethouders continuïteit van zorg te kunnen bieden. De SVB kreeg de opdracht budgetten ambtshalve toe te kennen en zorgovereenkomsten ambtshalve te accorderen. Om continuïteit van zorg te kunnen garanderen, werden betalingen uitgevoerd met minder en soms zelfs zonder controles.

Vanwege deze terugval- en noodmaatregelen is voorzien in een herstelplan om terug te keren naar de reguliere uitvoering. De SVB heeft op dit zogeheten 'Plan van aanpak Herstelacties implementatie Trekkingsrechten PGB' een uitvoeringstoets uitgebracht. De financiering van deze extra activiteiten is opgenomen in een begrotingsraming die door het ministerie van VWS is geaccordeerd.
Het niet op orde zijn van de dienstverlening binnen de gehele keten heeft gedurende het voorjaar geleid tot veel ontevredenheid onder budgethouders en zorgverleners. De SVB heeft op 28 mei hiervoor publiekelijk haar excuses aangeboden tijdens een hoorzitting in de Tweede Kamer.

De onverminderde inzet in de eerste maanden op het PGB-dossier heeft in het tweede tertaal tot verbeterde resultaten geleid. Het uitgangspunt voor de SVB en de gehele keten, was het borgen van de dienstverlening aan budgethouders en zorgverleners, de continuïteit van zorg aan budgethouders en de betalingen aan zorgverleners. De werkvoorraad bleef binnen de gestelde normen. Het aantal spoedbetalingen nam geleidelijk af. De tijdigheid van betalingen werd stabiel. De bereikbaarheid van de SVB was conform afspraken.

Binnen de keten en met het ministerie van VWS zijn in september afspraken gemaakt over verbetering en vereenvoudiging van het stelsel. Deze zijn bestuurlijk vastgelegd in een verbeterplan. De trekkingsrechtketen wordt hervormd. Deze wordt op een dusdanige wijze ingericht dat de (eigen regie van de) budgethouder meer centraal komt te staan. De rapporten van de Algemene Rekenkamer, de Nationale Ombudsman en de debatten in de maatschappij, de media en de Tweede Kamer zijn voor de SVB van grote waarde geweest in het verbeteren van de dienstverlening op het terrein van de PGB. De SVB heeft op verzoek van het ministerie van SZW en naar aanleiding van de adviezen, scherper geformuleerd onder welke randvoorwaarden de Trekkingsrechten PGB uitvoerbaar zijn. Hiertoe zijn in 2015, naast die over het herstelplan en een aanvulling daarop, uitvoeringstoetsen uitgebracht over verlenging van ambtshalve budgetten, de Regeling stroomlijning trekkingsrecht, Invorderen en Vrijwillige storting. Ook is in 2015 door het ministerie van VWS gewerkt aan de vormgeving van de compensatieregeling voor budgethouders en zorgverleners. De SVB zal deze regeling niet uitvoeren, maar zal wel ondersteuning leveren aan de uitvoerende partij.

Het laatste tertaal van 2015 stond in het teken van de voorbereiding op de jaarafsluiting 2015. Tevens werd stevige aandacht besteed aan ketensamenwerking in voorbereiding op een goede jaarovergang 2015-2016. De gegevensoverdracht moest tussen gemeenten, zorgkantoren, budgethouders en SVB, beter geregisseerd worden dan in de aanloop naar 2015. De ketenregisseurs Trekkingsrechten PGB hebben die taak opgepakt. De SVB heeft hiervoor aangegeven welke gegevens, van welke partij, op welk moment noodzakelijk waren.
In de keten zijn in dit kader bestuurlijke afspraken gemaakt over de aanlevering van toekenningsberichten 2016 door gemeenten en zorgkantoren. Dit heeft ertoe geleid dat bijna alle toekenningsberichten voor 2016 door de SVB eind 2015 zijn verwerkt. Deze inspanningen hebben ertoe geleid dat de keten er begin 2016 als geheel beter voor staat dan begin 2015 het geval was.
Tevens heeft de SVB in de laatste maanden van 2015 een start gemaakt met de herziening van de interne inrichting. Dat was noodzakelijk vanwege de groei van het Servicecentrum PGB. Voorts is de SVB gestart met het verfijnen van plannen en de voorbereidende werkzaamheden voor versterking op IT-gebied ter ondersteuning van de Trekkingsrechten PGB.

De SVB heeft gedurende 2015 op regelmatige basis gerapporteerd aan haar opdrachtgever, het ministerie van VWS. Het ministerie van VWS heeft de Tweede Kamer geïnformeerd via brieven en voortgangsrapportages van de SVB.

Ondersteuning budgethouders onder de Zorgverzekeringswet
Budgethouders die een PGB hebben op grond van de Zorgverzekeringswet, konden vanaf 2015 op vrijwillige basis en kosteloos gebruikmaken van de dienstverlening van de SVB bij hun salarisadministratie. Het uitbetalen gaat niet conform de systematiek van de Trekkingsrechten PGB. Hierover zijn separate afspraken gemaakt met Zorgverzekeraars Nederland, zorgverzekeraars en het ministerie van VWS. De dienstverlening houdt in dat de SVB de salarisadministratie uitvoert. Namens de budgethouder dient de SVB de declaraties vervolgens in bij de zorgverzekeraar. Na goedkeuring van de declaratie door de zorgverzekeraar betaalt de SVB de zorgverlener uit en draagt de afdrachten van heffingen en premies af aan de fiscus.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

Trekkingsrechten Persoonsgebonden Budget (PGB)
De optimalisering van de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB vergt verdere stroomlijning tussen de verschillende zorgwetten. De termijnen voor het indienen van declaraties bij de budgethouder door de zorgverlener en voor het indienen van declaraties bij de SVB door de budgethouder worden geharmoniseerd. Tevens komt er een uniforme eis dat een declaratie moet worden ondertekend en komt er een bevoegdheid om betalingen op te schorten bij verdenking van fraude. Naast stroomlijning en harmonisering is ook nadere invulling aan trekkingsrechten en uitvoering aan de orde, zoals wettelijke inkadering van de vrijwillige storting, welke naar verwachting wordt gecontinueerd in 2016. Tevens zal in 2016 ruimte moeten zijn voor het regelen van broninhouding AOW en Anw van de eigen bijdrage ‘Beschermd wonen’, het regelen van de éénmalige PGB’s. In een bevoegdheid van de SVB om een zorgovereenkomst af te keuren is nog niet voorzien, dat zal zijn beslag krijgen in een veegwet, op de planning voor medio 2016.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving Zvw
De huidige werkwijze wordt voorlopig in 2016 voortgezet. Wettelijke verankering van het PGB in de Zorgverzekeringswet zal naar verwachting plaatsvinden begin 2016. De werkwijze van het declaratieproces en de consequenties van het integraal tarief en de uitvoering van maandbetalingen zullen onderwerp van gesprek blijven met het ministerie van VWS en de zorgverzekeraars. Hierbij staat de uitvoerbaarheid van het Zorgverzekeringswet PGB voor de SVB en voor de klant voorop.

2.3.2 Mantelzorgcompliment
De SVB heeft in 2015 het mantelzorgcompliment uitgevoerd in opdracht van de minister van VWS. Voor de uitvoering werkt de SVB samen met het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en de bureaus Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. Dit is het laatste jaar van de regeling in deze vorm.
Door invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn de gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het waarderen van de mantelzorg.
De gerechtigden die in 2014 een aanvraagformulier voor een mantelzorgcompliment hadden ontvangen, zijn begin 2015 op de hoogte gesteld van de beëindiging van de regeling. De gerechtigden hadden tot 1 mei 2015 de gelegenheid om een aanvraag voor een toekenning van het mantelzorgcompliment in te dienen. Daarnaast zijn er nog klachten en bezwaarzaken over afwijzingen van het mantelcompliment afgehandeld. Dit alles heeft in heel 2015 nog geleid tot uitbetalingen van het mantelzorgcompliment.

2.3.3 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering

De Stichting FVP (Financiering Voortzetting Pensioenverzekering)verricht haar taken op grond van de Wet Privatisering FVP en de daarop gebaseerde aanwijzing door de minister van Sociale zaken en Werkgelegenheid. In mei 2014 is een FVP-bijdrage betaald aan gerechtigden die in 2010 zijn ingestroomd. Per 1 juli 2014 is kantoor FVP gesloten en verricht de SVB alleen nog afrondende werkzaamheden. Het streven is om de Stichting FVP in het voorjaar van 2016 te liquideren. Bij liquidatie van de Stichting FVP zal de aanwijzing van taken aan de stichting worden ingetrokken. In de statuten van de Stichting FVP is bepaald dat bij ontbinding van de stichting het batig saldo van de vereffening overgaat op het Rijk. De Stichting FVP heeft aangegeven dat de kans dat er na liquidatie een claim wordt ingediend klein is en ook dat de hoogte van het bedrag dan beperkt zal zijn. Mocht desondanks na vereffening nog een vordering op de Stichting in rechte worden toegewezen, dan zal het risico voor de Staat niet meer bedragen dan het overgedragen liquidatiesaldo en de vordering door de Staat worden voldaan tot ten hoogste dat bedrag. Dit is per brief d.d. 15 december 2015 (rev. 2015-0000307636) bevestigd door de Staatssecretaris van SZW.
Voor meer informatie wordt hierbij verwezen naar het jaarverslag van Stichting FVP 2015.

2.3.4 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen

In 2015 heeft de reguliere uitvoering van de vijf wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen en de uitvoering van één regeling voor de naoorlogse generatie plaatsgevonden. Daarnaast is voor het eerst uitvoering gegeven aan de Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië, die tot 2015 werd uitgevoerd bij de APG, onder verantwoordelijkheid van de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen.
De samenhang in de uitvoering van de wetten en regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O) en de uitvoering van de Sociale Verzekeringswetten (SV) komt met name tot stand in de koppeling en uitwisseling van gegevens: voor cliënten hoeft er bijvoorbeeld voor de uitvoering van de SV- en de V&O-wetten slechts een keer een levensbewijs te zijn. Behalve voor de mogelijke informatie-uitwisseling met betrekking tot persoons- en inkomensgegevens geldt de samenhang ook voor het beter benutten van geautomatiseerde systemen en facilitaire voorzieningen.

Voor meer informatie wordt hierbij verwezen naar het jaarverslag van de Pensioen- en Uitkeringsraad 2015.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

Eind 2015 is door de staatssecretaris van VWS in overeenstemming met het Indisch Platform de Uitkeringsregeling Backpay tot stand gekomen. De uitvoering van de Uitkeringsregeling Backpay is ondergebracht bij de SVB. Nog in 2015 zijn de voorbereidingen getroffen voor het realiseren van de eenmalige Backpay-betalingen. De eerste betalingen hebben in januari 2016 plaatsgevonden.

2.4 Niet-SV-domein overig

2.4.1 Regeling Bijstand Buitenland

Eind 2015 zijn er nog 176 gerechtigden (193 in 2014), woonachtig in 21 verschillende landen (21 in 2014). Deze gerechtigden krijgen via de SVB de bijstand uitbetaald. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië of Spanje. Zowel de uitkeringslasten als de uitvoeringskosten komen separaat ten laste van het ministerie van SZW.

2.4.2 Pensioenregister

De SVB voert het beheer van de website mijnpensioenoverzicht.nl uit in opdracht van de Stichting Pensioenregister. Deze website is een initiatief van de SVB, de pensioenfondsen en pensioenverzekeraars en geeft mensen in één oogopslag een overzicht van de opgebouwde AOW- (eerste pijler) en pensioenaanspraken via werkgevers (tweede pijler).
De Stichting Pensioenregister heeft tot doel het vergroten van de kennis van zoveel mogelijk burgers over het opgebouwde en totaal te bereiken pensioen. Hierdoor wordt de burger in staat gesteld om betere financiële keuzes te maken voor de toekomst en motiveren we hen tot bewuste acties.

Via DigiD kunnen mensen inloggen op mijnpensioenoverzicht.nl. De gegevens die via *MijnSVB* worden geraadpleegd, zijn ook hier beschikbaar, uitgebreid met pensioenaanspraken via werkgevers. De website pensioenkijker.nl is ook ondergebracht bij de Stichting Pensioenregister. Vanaf mijnpensioenoverzicht.nl wordt actief verwezen naar pensioenkijker.nl.
In 2015 zijn beide websites geheel vernieuwd. De site mijnpensioenoverzicht.nl is daarnaast in opdracht van het bestuur en in lijn met de Wet pensioencommunicatie, uitgebreid met een aantal functionaliteiten. De effecten op het pensioen van levensgebeurtenissen worden geduid. Zo zijn nu onder meer de effecten zichtbaar van eerder stoppen met werken, dan wel langer doorgaan. Verder is er de mogelijkheid dat partners samen inloggen en kunnen de gegevens worden gedownload naar de '*Mijn-omgevingen*' van pensioenuitvoerders. In het vierde kwartaal is middels een breed opgezette campagne het vernieuwde mijnpensioenoverzicht.nl onder de aandacht gebracht. Dit heeft geleid tot een verhoging van het aantal bezoekers van mijnpensioenoverzicht naar 2,5 miljoen. Pensioenkijker.nl werd ongeveer 200.000 keer bezocht.

2.4.3 Verzekeringsactiviteiten

Basisadministratie Volksverzekeringen
In 2015 is een aantal veranderingen doorgevoerd die de kwaliteit van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) verder hebben verbeterd. Aanpassingen in het interne proces en verfijningen in de uitwisselingen met ketenpartners hebben goede resultaten opgeleverd. Zo is er een aanzienlijke kwaliteitsverbetering gerealiseerd in het proces van de opsporing van onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet, waarin de SVB samenwerkt met het Zorginstituut Nederland (ZIN). Hierdoor is het aantal mensen dat ten onrechte in dit proces terechtkomt aanzienlijk verminderd, en behoren de problemen met de groep buitenlandse studenten tot het verleden.
Deze aanpassingen hebben ertoe geleid dat minder mensen ten onrechte AOW-rechten opbouwen of ten onrechte kinderbijslag ontvangen. Verder zijn in 2015 acties ingezet, zoals het inrichten van een uitwisseling met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), die in 2016 en verder naar de toekomst de kwaliteit van de BAV verder ten goede zullen komen.

Vrijwillige verzekering
De vrijwillige AOW-verzekering kent twee varianten: de inkoopmogelijkheid en de voortzettingsmogelijkheid. De laatste mogelijkheid kan worden gecombineerd met de vrijwillige Anw-verzekering.
De inkoopregeling voor de vrijwillige AOW-verzekering is in 2014 gewijzigd. Door een aanscherping van de voorwaarden is het aantal aanvragen om inkoop AOW fors gedaald. Het aantal klanten dat sinds de wijziging van de regeling nog daadwerkelijk besluit om zich in te kopen in de AOW, is daardoor verwaarloosbaar klein geworden.
In 2015 waren ruim 10.900 mensen vrijwillig voortgezet verzekerd voor de AOW en/of de Anw. Dat is een daling van ongeveer 940 klanten ten opzichte van 2014.

Registratie verzekerden verplichte zorgverzekering

De AWBZ is per 1 januari 2015 vervangen door de Wet langdurige zorg (Wlz). In 2015 heeft de SVB ongeveer 21.000 aanvragen (23.000 in 2014) voor onderzoek naar de Wlz verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat hierover ontvangen is, bedraagt meer dan 280 stuks. Er zijn 298 bezwaarzaken afgehandeld, waarvan een deel uit 2014 afkomstig was. De oorzaak van de stijging heeft te maken met de kwaliteit van de beoordelingen die bij aanvang van deze werkzaamheden onvoldoende was, waardoor er onjuiste beslissingen zijn genomen. Het aantal beroepszaken is gelijk gebleven. Van de 21 nieuwe zaken zijn er 19 afgehandeld.

Administratie geregistreerde gemoedsbezwaren

Een gemoedsbezwaarde is een persoon die vanuit zijn levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren heeft tegen elke vorm van verzekering. Een gemoedsbezwaarde kan zich bij de SVB laten registreren en ontheffing van premieplicht aanvragen voor de volksverzekeringen en de werknemersverzekeringen. In plaats van verzekeringspremies betalen deze personen een vervangende inkomsten- of loonbelasting. In totaal gaat het om circa 12.500 klanten (circa 12.600 in 2014). De SVB houdt een administratie bij van deze gemoedsbezwaarden en levert gegevens over de verleende ontheffingen aan andere belanghebbenden, zoals het UWV, de Belastingdienst en het ZIN.

Ontheffing verzekeringsplicht

De SVB heeft in 2015 in totaal 1.289 aanvragen (1.592 in 2014) verwerkt. Voor de ontheffing van de Wlz zijn er in 2015 614 ontheffingen verstrekt (807 in 2014). Voor de overige volksverzekeringen zijn er 675 ontheffingen verstrekt (785 in 2014). Een totale afname van 303 ontheffingen. Er is geen specifieke reden voor deze afname. De Wlz is een wet waar ontheffing voor verkregen kan worden.

Verklaring Toepasselijke Wetgeving (detacheringsverklaring)

Het aantal klanten dat met een Verklaring Toepasselijke Wetgeving (detacheringsverklaring) in het buitenland werkt, was in 2015 circa 127.000, een toename van ruim 4.400 stuks ten opzichte van 2014. Het aantal detacheringsverklaringen dat de SVB in 2015 uit het buitenland heeft ontvangen voor klanten die in Nederland kwamen werken, was circa 144.000, een afname van circa 3.000 stuks ten opzichte van 2014.

Premiebetaling volksverzekeringen

Sinds 2010 wordt een groot deel van de schuldige nalatigheidsmeldingen van de Belastingdienst door de SVB geautomatiseerd verwerkt. In 2015 zijn er ruim 34.000 voorstellen ontvangen, een afname van ruim 4.000 stuks ten opzichte van 2014. Deze meldingen zijn allemaal verwerkt en beoordeeld, waarvan bijna 19.000 meldingen automatisch en ruim 15.000 meldingen handmatig. Bovendien heeft de SVB 5.173 meldingen gekregen van klanten die geheel of gedeeltelijk alsnog in 2015 hun premies afdroegen.

Vaststelling verzekeringsloopbaan

Voor (buitenlandse) klanten en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid (zusterorganen) stelt de SVB opgebouwde verzekeringstijdvakken voor de AOW vast. Hiermee wordt de hoogte van de te ontvangen AOW inzichtelijk. De klant krijgt in een dergelijk geval een pensioenoverzicht. Een zusterorgaan in het buitenland ontvangt de verzekeringsloopbaan van de klant in de vorm van een standaardformulier. In totaal zijn iets meer dan 18.000 overzichten verzonden.

3 Resultaten in Dienstverlening

De ambitie en de daarbij behorende strategische doelstellingen krijgen invulling met behulp van de strategiekaart en het benoemen van de kritieke succesfactoren (KSF-en) en kritieke prestatie-indicatoren (KPI's).

3.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel bij het uitvoeren van onze opdrachten is de klant geven waar hij recht op heeft. Hiervoor geldt een onrechtmatigheidsnorm van 1% op het totaal van de SV-wetten. De rechtmatigheid wordt bepaald op basis van een risicogerichte steekproef. De steekproef richt zich met name op risicovolle mutaties en wordt kort na afsluiten van een periode uitgevoerd. Dit bevordert een snellere bijsturing op de onrechtmatige gevalsbehandelingen en verbetert de kwaliteit van de dienstverlening.

De onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook is het totaalpercentage voor geheel 2015 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de SVB op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane onrechtmatigheidsnorm blijft.

Tabel 3.1 Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

Wet en regeling	2015	2014	2013
Algemene Ouderdomswet	0,145	0,005	0,006
Algemene Kinderbijslagwet*	0,259	0,201	0,160
Algemene nabestaandenwet	0,312	0,460	0,513
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	2,247	0,823	1,036
Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	0,000	0,000	0,000
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,000	0,284	0,000
Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	0,000	0,000	0,000
Overbruggingsregeling AOW	5,275	1,661	4,198
Remigratiewet	0,073	0,296	0,125
Bijstand Buitenland	0,064	1,756	0,383
Totaal SVB	**0,168**	**0,035**	**0,028**

**Inclusief Wet op het kindgebonden budget*

Toelichting

De AOW, de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) en de Overbruggingsregeling AOW vallen op door een hogere onrechtmatigheidsscore, in vergelijking tot de andere regelingen of met betrekking tot voorgaand jaar.

AOW

Ten opzichte van vorig jaar is het onrechtmatigheidscijfer gestegen. Het onrechtmatigheidscijfer wordt voornamelijk beïnvloed door fouten gemaakt bij het bepalen van de (hoogte van) inkomsten en de periode waarover dit moet worden herzien. De gemiddelde herzieningsperiode van de geconstateerde fouten is groter dan vorig jaar, met als resultaat dat de onrechtmatigheid is gestegen. De ontwikkeling van het onrechtmatigheidspercentage wordt scherp gemonitord. Gezien de hoogte van de onrechtmatigheid en de aard van de geconstateerde fouten is er nog geen noodzaak voor gerichte verbeteracties.

Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
De Aanvullende inkomensvoorziening ouderen is een complexe regeling waarbij een AOW-gerechtigde vanuit de Participatiewet een aanvulling krijgt op zijn pensioen om zo tot het sociaal minimum inkomen te komen. Bij de uitvoering van deze wet moeten veel handmatige werkzaamheden worden verricht. Het onrechtmatigheidscijfer wordt sterk beïnvloed door fouten bij het bepalen van de toekenning van terugwerkende kracht of wijzigingen bij het recht. Op het gebied van toekenningen met terugwerkende kracht, herzieningen en terugvorderingen zijn acties ondernomen in de vorm van verduidelijking van instructies en voorlichting aan medewerkers. Voor de overige fouten zijn eveneens verbeteracties ingesteld.

Overbruggingsregeling AOW
De Overbruggingsregeling AOW is een complexe regeling die een tijdelijk lager inkomen, als gevolg van de verhoging van de AOW-leeftijd, herstelt. Het onrechtmatigheidscijfer over 2015 is 5,275 procent en er zijn geen recente onzekerheden. Dit cijfer wordt voornamelijk beïnvloed door fouten bij het vaststellen van inkomsten en vermogen. De werkzaamheden voor de Overbruggingsregeling AOW zijn in 2014 en 2015 door een gespecialiseerd team uitgevoerd. Deze werkwijze sluit beter aan op de aard en de geringe omvang van de regeling. Om de onrechtmatigheid te verlagen zijn er verbeteracties ingezet.

Recente onzekerheden
Bij het bepalen van het rechtmatigheidsoordeel spelen, naast recente financiële fouten, recente onzekerheden een rol. De percentages van recente onzekerheden per wet voor het gehele jaar zijn:

Tabel 3.2 Recente onzekerheden (1 = 1%)

Wet en regeling	2015	2014	2013
Algemene Ouderdomswet	0,000	0,004	0,000
Algemene Kinderbijslagwet*	0,071	0,260	0,019
Algemene nabestaandenwet	0,020	0,050	0,000
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	0,052	0,004	2,285
Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	0,000	0,000	0,000
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,000	0,000	0,000
Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	0,000	0,000	0,000
Overbruggingsregeling AOW	0,035	0,334	0,000
Remigratiewet	0,000	0,440	0,012
Bijstand Buitenland	0,146	0,440	0,008
Totaal SVB	**0,006**	**0,028**	**0,012**

**Inclusief WKB*

Het percentage van het onzekerheidscijfer ligt onder de norm van 3 procent die voor onzekerheden is vastgesteld. Uit ervaring blijkt dat een aanmerkelijk deel van de onzekere posten, na afronding van onbeantwoorde controlevragen, rechtmatig is uitgekeerd.

3.2 Tijdigheid

Tijdigheid is voor de SVB naast een juridische aangelegenheid, vooral een kwestie van dienstverlening. Een gevalsbehandeling is tijdig afgehandeld als het is goedgekeurd uiterlijk op de laatste dag van de wettelijke afhandeltermijn. Een aanvraag moet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 8 weken een beschikking zijn gegeven. Voor de Remigratiewet geldt een termijn van 16 weken.

In 2015 zijn alle streefwaarden voor de tijdigheid gehaald, met uitzondering van de AKW internationaal.

Tabel 3.3 Percentage tijdig afgehandeld

Wet/regeling	Streefwaarde 2015	2015	2014
AOW nationaal	98%	99%	99%
AOW internationaal	96%	98%	99%
AKW nationaal	96%	99%	99%
AKW internationaal	96%	95%	95%
Anw nationaal	96%	99%	99%
Anw internationaal	96%	97%	98%
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	95%	99%	99%
Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	-	-	99%
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	98%	100%	100%
Overbruggingsregeling AOW	96%	99%	97%
Remigratiewet	85%	98%	99%

In 2015 is de streefwaarde voor de tijdigheid voor AKW Internationaal (96%) niet behaald. De lagere score van 95% werd vooral veroorzaakt door de complexiteit en het arbeidsintensieve karakter van het uitvoeringsproces AKW Internationaal en door de vaak tijdrovende ketenuitwisselingen die de uitvoering van de AKW in combinatie met de Wet op het kindgebonden budget (WKB) met zich meebrengt. De score is ook negatief beïnvloed door de foutgevoeligheden die het huidige AKW-systeem in de praktijk oplevert door onjuist opgevoerde berichtsoorten, vroegtijdig afgesloten gevalsbehandelingen en ten onrechte opgeschorte of verlengde termijnen.
Er wordt een aanpassing van het AKW-systeem voorbereid die moet zorgen voor een vereenvoudiging in registratie en workflow waardoor de vertekening minimaliseert en de geautomatiseerd samengestelde managementinformatie over de tijdigheid een veel grotere betrouwbaarheid geeft. Vanaf het tweede kwartaal van 2016 wordt voorts een opleidingsmodule beschikbaar gesteld om de kennis van correcte registratie en workflow bij de serviceteammedewerker te actualiseren. Ook wordt gewerkt aan digitalisering van de papieren uitwisselingen (van WKB-informatie) met de Belastingdienst waardoor naar verwachting de score voor tijdigheid voor AKW Internationaal sterk zal verbeteren.

3.3 Handhaving

Handhaving is wat de SVB doet om fouten en fraude van haar klanten tegen te gaan. Preventie staat daarbij voorop. De klanten worden geïnformeerd over hun plichten. De SVB controleert zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen zodat de klanten niet onnodig vragen krijgen. Bij een vermoeden van strafrechtelijke fraude doet de SVB opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs wordt aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie. Zie ook paragraaf 8.12 Handhaving voor meer informatie.

Businesscase intensivering toezicht SVB

In 2014 heeft de SVB gebruik gemaakt van de door het kabinet geboden mogelijkheid om voorstellen in te dienen om de handhaving te versterken. Dit heeft geresulteerd in de 'businesscase intensivering toezicht SVB' die in maart 2015 is goedgekeurd en een looptijd van vier jaar heeft. De businesscase voorziet de intensivering van preventie en bestaande toezichtactiviteiten en voor professionalisering en stroomlijning van de handhaving processen, zoals risicoanalyse.

Voor de businesscase is in 2015 een budget van € 5,62 miljoen beschikbaar, met een verwachting van € 6,15 miljoen baten. Dat de kosten en baten zoveel lager uitvallen dan begroot, heeft te maken met een vertraagde start van de activiteiten. De werving van nieuwe medewerkers heeft in twee tranches plaatsgevonden, vanwege de beheersbaarheid en opleiding die voor dit werk nodig zijn. Hierdoor is de investering lager uitgekomen, namelijk op € 1,9 miljoen. Het resultaat van de intensivering toezicht in 2015 is € 0,5 miljoen; er zijn per 31 december 2015 € 2,5 miljoen aan baten gerealiseerd in de vorm van terugvorderingen, sancties en besparingen op toekomstige uitkeringen. Er zijn nog ruim 100 zaken van het verslagjaar 2015 in behandeling. De baten van deze zaken zullen aan het resultaat van verslagjaar 2016 worden toegevoegd. De niet bestede middelen (verschil budget ad € 5,6 miljoen en de investering ad € 1,9 miljoen) zijn aan de egalisatiereserve toegevoegd, en zullen worden aangewend voor verlenging van de looptijd van de businesscase. De kosten in 2015 zijn uitgekomen op € 1,9 miljoen.

Tabel 3.4 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd **1 = € 1.000**

Opbrengsten	**Terug vorderingen**	**Sancties**	**Toekomst besparing**	**Totaal**
Nationaal	930	133	844	1.907
Internationaal	232	20	296	548
Totaal	**1.162**	**153**	**1.140**	**2.455**
- kosten				-1.952
Saldo				**0.503**

Resultaten handhaving

De drie volgende tabellen bevatten de voornaamste resultaten van alle SVB handhavingsactiviteiten in 2015 inclusief de businesscase intensivering toezicht SVB.

Tabel 3.5 Sancties

	AOW		**AKW**		**Anw**		**AIO**		**Totaal**	
	2015	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**
Aantal	3.814	3.024	12.923	13.888	420	322	1.561	1.504	18.718	18.738
Bedrag*	702	1.037	679	1.170	189	250	406	976	1.976	3.433

**1 = € 1.000*

Tabel 3.6 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		**AKW**		**Anw**		**AIO**		**Totaal**	
	2015	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**
Aantal	703	899	868	1.858	113	127	624	593	2.308	3. 477
Bedrag*	2.606	2.621	540	1.131	1.345	1.007	1.490	1.747	5.981	6.506

**1 = € 1.000*

Tabel 3.7 Aangiften

	AOW		**AKW**		**Anw**		**AIO**		**Totaal**	
	2015	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**
Aantal	2	1	0	2	6	13	1	0	9	16
Bedrag*	32	96	0	21	321	880	3	0	356	997

**1 = € 1.000*

Het lagere bedrag van de sancties in 2015 ten opzichte van 2014 is een gevolg van de uitspraak over proportionaliteit van de hoogte van boetes van de Centrale Raad van Beroep eind 2014. Hierdoor zijn de bedragen van boeten in 2015 lager dan in 2014. Het lagere aantal terugvorderingen met boete hangt ook hiermee samen.
Het lagere aantal en bedrag van de aangiften heeft te maken met het aanbod (of gebrek aan aanbod) van zaken met een schadebedrag boven de aangiftegrens € 50.000. Bij zulke kleine aantallen zaken spelen de incidentele gevallen een grote rol.

Kosten
Het volgende overzicht betreft de structurele kosten van alle handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Tabel 3.8 Kosten handhavingsinspanningen (1 = € 1.000)

Handhavingsinspanning	**2015**	**2014**
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	350	350
Controle	900	1.400
Bijzonder onderzoek (toezicht en opsporing)	5.350	4.050
Totaal	**6.600**	**5.800**

De lagere kosten van controle heeft te maken met de afschaffing van de inkomensafhankelijke toeslag, waardoor er een afname is van herhalingsonderzoeken. De hogere kosten van Bijzonder Onderzoek heeft te maken met de implementatie van de businesscase intensivering toezicht SVB. De kosten van de handhavingsinspanningen van € 6,6 miljoen leveren € 8,3 miljoen op aan opbrengsten door sancties, terugvorderingen en aangiften. Bovendien heeft handhaving een preventieve functie, die niet vanuit de administratie zijn te kwantificeren.

Bekendheid met plichten
De SVB heeft een prestatie-indicator op het gebied van handhaving: De mate van bekendheid met de plichten. Jaarlijks wordt dit gemeten door een onderzoek onder aselect gekozen klanten. Het ministerie van SZW voert dit onderzoek uit voor de door de SVB, het UWV en gemeenten uitgevoerde wetten en neemt de resultaten op in het SZW-jaarverslag. De doelstelling van minimaal 60% bekendheid bij de SVB-wetten wordt steeds ruim behaald.

Fraudesignalen
Dit zijn signalen waarbij vooronderzoek nodig was om te beoordelen of een opsporingsonderzoek moest plaatsvinden. In paragraaf 8.12 Handhaving is een overzicht opgenomen. De categorie ‘overige’ betreft personen die gerechtigde zijn voor andere regelingen dan de AOW, AKW, Anw of AIO en personen die zelf geen gerechtigde zijn, maar wel betrokken zijn bij een zaak.

Incassoratio
Dit is de mate waarin vorderingen geïncasseerd worden. Sinds 2013 volgt de SVB, gedurende vijf jaar, de ontwikkeling van de incasso op vorderingen die in een verslagjaar zijn opgevoerd. De incassoratio cumuleert dus over vijf jaar totdat het maximum (idealiter 100%) is bereikt. In paragraaf 8.12 Handhaving is een overzicht opgenomen met de incassoratio per verslagjaar.

Controle in het buitenland
In 2015 verrichtte het Controleteam Buitenland 1.031 AOW/Anw onderzoeken in België, Duitsland, Tsjechië, Frankrijk, Canada, Zweden, Portugal en Bosnië. Bij 248 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn, waardoor er teveel werd uitgekeerd. Op 31 december 2015 zijn nog 62 zaken in onderzoek.

De AIO-controle in het buitenland betreft controle op verblijf, vermogen en pensioenrechten in het buitenland. De SVB heeft een jaarlijkse controlemailing verblijf en vermogen ingericht en onderzoekt de opgaven van klanten. In aansluiting op de controle op pensioenen uit voormalig Joegoslavië is in 2015 gecontroleerd op pensioenen uit Hongarije, Italië, Polen, Portugal en Spanje. De SVB controleerde in 2015 in Marokko en Turkije of AKW-kinderen die daar wonen, naar school gaan en uitwonend zijn. In 2015 werden 367 kinderen gecontroleerd, waarvan 28 niet (meer) schoolgaand bleken te zijn en 17 niet uitwonend. Door een afnemend aantal kinderbijslaggerechtigden neemt ook het aantal onderzoeken jaarlijks af.

3.4 Kosten per klant per wet/regeling

Kosten per klant per wet/regeling
Een van de elementen in de toetsing van de doelmatigheid, is de ontwikkeling van de kosten per regeling per klant. De kosten per klant worden berekend door per jaar de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden. Hieronder wordt inzicht gegeven in de lange-termijnontwikkeling van de kosten per klant.

Tabel 3.9 Kosten per klant per jaar (exclusief mutatie voorzieningen) **(1 = € 1)**

Wet/regeling	2015	2014	2013	2012	2011
AOW	31	38	36	36	39
AKW	30	33	34	37	37
Anw	277	268	295	237	232
AIO*	532	487	351	404	349
TOG	-	59	91	107	110
WKB**	476	477	414	400	366
TAS	2.748	3.094	2.460	3.032	2.926
Overbruggingsregeling AOW	509	141	451	-	-
Remigratie	274	438	334	376	356
Bijstand Buitenland	898	1.026	1.483	2.498	3.101

** AIO: dit betreft de kosten per huishouden.*
*** inclusief Wko. Conform afspraak met het ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord.*

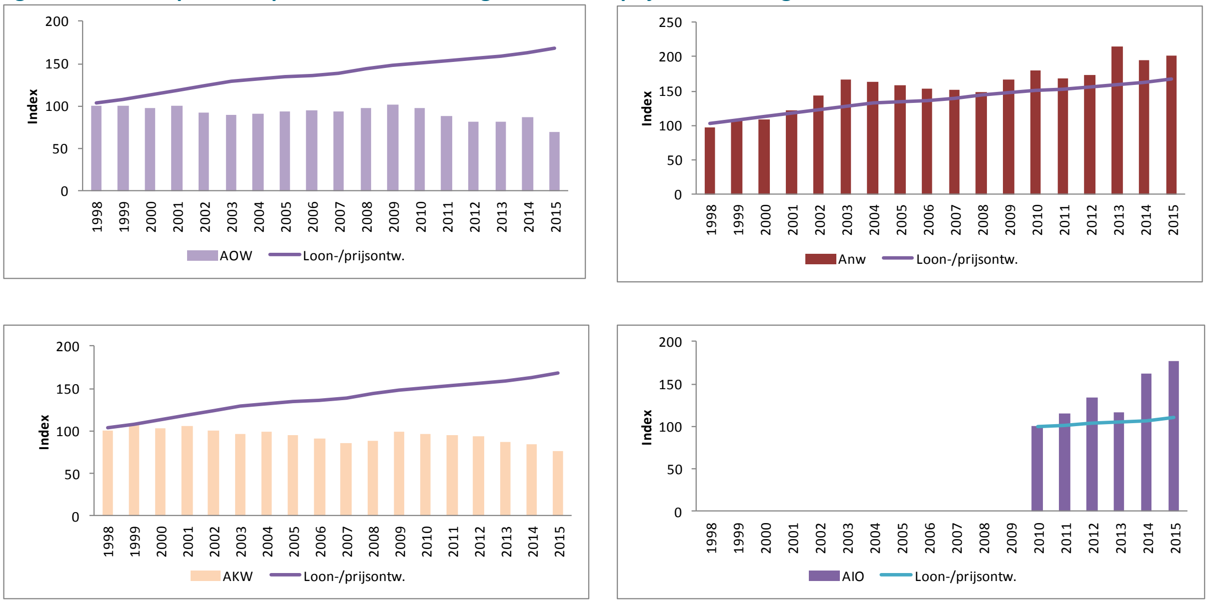
De totale uitvoeringskosten per wet/regeling zijn opgebouwd uit directe en indirecte toegerekende kosten. Volume-effecten veroorzaakt door demografische ontwikkelingen en/of wijzigingen in de regeling, en onder meer de mate van automatisering en kostenbesparingen op de overhead, zijn van invloed op de hoogte van de kosten per klant in 2015.

Volume-effecten leiden, via de ingezette fte's, direct tot verhoging of verlaging van de directe kosten. Bij de indirecte kosten is het effect pas na langere tijd merkbaar, omdat er tijd nodig is om de indirecte (overhead)kosten op de ontwikkelingen aan te passen. Bij sterke volumedalingen gaan daarom de overheadkosten zwaarder wegen (zoals bij de Anw). Wijzigingen in regelingen leiden tot veranderingen in de arbeidsintensiviteit van een regeling. De toename van geautomatiseerd afhandelen leidt tot een daling van de kosten per klant.

De kosten per klant inzake de AOW zijn gedaald door de leeftijdsverhoging. Daardoor zijn er minder aanvragen en zijn de directe kosten gedaald. Ondanks een stijging van het aantal gerechtigden treedt er een daling van de kosten op.

Kostentoerekeningsmethodiek
De kostentoerekeningsmethodiek heeft als uitgangspunt om de toerekening zo eenvoudig en transparant mogelijk te houden. In de methodiek worden de overhead- en indirecte kosten op basis van het aantal productie-fte's aan de wetten en regelingen toegerekend. Daarnaast worden alle kosten die een directe relatie met prestaties en activiteiten hebben, toegerekend aan de desbetreffende regeling om de omvang van de toegerekende algemene overhead zo laag mogelijk te houden.

Figuur 3.1 Kosten per klant per wet in verhouding tot loon- en prijsontwikkeling



In de voorgaande grafieken is zichtbaar dat de kostenontwikkeling per klant van de AOW en AKW over een periode van achttien jaar onder de nationale loon- en prijsontwikkeling ligt. Voor de Anw geldt dit niet. Vanaf 2002 werd de stijging van de kosten per Anw-klant voornamelijk veroorzaakt door wetswijzigingen, waarbij onder meer een inkomenstoets is ingevoerd. De sterke stijging vanaf 2013 wordt veroorzaakt door de grote daling in het aantal gerechtigden (19%), waardoor de vaste kosten over minder klanten worden verdeeld.
De kosten van de AIO zijn in 2014 en 2015 sterk gestegen en komen uit boven de loon- en prijsontwikkeling. Dit wordt veroorzaakt door investeringen in de directe ICT-kosten ten behoeve van de geautomatiseerde afhandeling respectievelijk door de invoering van de kostendelerswet. Daarnaast is er in 2015 een volume-effect geweest: door het vervallen van de partnertoeslag in de AOW zijn er extra AIO-onderzoeken verricht.

3.5 Dienstverlening aan de klant

Integrale serviceteams
Vanaf 1 januari 2015 wordt gewerkt volgens een nieuwe functiestructuur en met een nieuwe functie-inhoud voor alle medewerkers in de uitvoering. Hiermee sluit de SVB beter aan bij het in de afgelopen jaren veranderde takenpakket (groter aandeel complexere regelingen) en klantwensen. Voor het deel van de klantvragen dat niet digitaal afgehandeld kan worden, krijgt een serviceteam in toenemende mate de verantwoordelijkheid voor de manier waarop het deze vragen efficiënt verwerkt.
Deze resultaat verantwoordelijke teams worden aangestuurd op het te behalen resultaat. Hierdoor kunnen medewerkers meer op hun kwaliteiten worden ingezet. Dit resulteert in voor de klant in één keer goed. Voor de organisatie resulteert het in een efficiënte dienstverlening waarbij continu verbeteren een plek heeft. Deze in 2015 ingezette ontwikkeling wordt in 2016 verder vormgegeven.

Integrale dienstverlening blijft bestaan, voor zover dit voor de klant relevant is. Voor de klant wordt in toenemende mate onzichtbaar hoe zijn of haar aanvraag door de SVB geruisloos wordt afgehandeld. Dit betekent dat de weg van de ingezette digitalisering verder vorm wordt gegeven.

Klanttevredenheid
Tweejaarlijks wordt door een extern bureau een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de klanten van de AOW, AKW, Anw, AIO en de TOG. In 2014 is het laatste klanttevredenheidsonderzoek gehouden waarbij de score uitkwam op 7,7. Het eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in 2016.

In 2015 is een verbeterplan opgeleverd om de aandachtspunten uit het onderzoek van 2014 te waarborgen. In het verbeterplan is aansluiting gezocht bij bestaande verbeteracties. De rol van persoonlijke dienstverlening en het effect hiervan op de klanttevredenheid, is hierbij benadrukt.

Afhandeling klachten
Bij de SVB wordt gewerkt volgens een klachtenprocedure. De snelle en persoonlijke afhandeling staat daarbij voorop. Bij ontvangst van een klacht of uiting van ongenoegen, wordt geprobeerd om de klant binnen één dag te bereiken en in een informeel gesprek de klacht op te lossen. De persoonlijke benadering past bij de klantgerichte manier van werken van de SVB. Hiermee wordt voorkomen dat klanten onnodig verstrikt raken in formele procedures. De klachtenregistratie wordt beschouwd als belangrijk middel om als organisatie te kunnen verbeteren.
Het aantal klachten dat formeel is behandeld, is ten opzichte van 2014 afgenomen. Dit is deels verklaarbaar door de ingezette lijn om klachten zoveel mogelijk telefonisch af te handelen. In 2015 is bovendien het registreren van klachten in het AKW-systeem aangepast. Klachten die telefonisch worden afgehandeld kunnen nu ook als zodanig geregistreerd worden. Hierdoor is er een groot verschil tussen het aantal klachten van AKW-gerechtigden in 2014 en 2015.

3.6 Digitale dienstverlening

Klanten van de SVB kunnen *MijnSVB* gebruiken voor het doen van aanvragen, doorgeven van wijzigingen en raadplegen van gegevens als betalingen, pensioenspecificaties en jaaropgaven. Er zijn twee aandachtspunten bij de verdere ontwikkeling van *MijnSVB*:

1. Verbeteren van de bestaande digitale dienstverlening en waar mogelijk uitbreiden.
2. Stimuleren van het gebruik van de digitale dienstverlening

Gebruik van de belangrijkste Webdiensten: aanvraag AOW en AKW
In de onderstaande tabel staan de percentages aanvragen AOW en AKW dat via *MijnSVB* wordt ingediend.

Tabel 3.10 Aanvragen AOW en AKW aangevraagd via MijnSVB

Wet	2015	2014	2013	2012	2011
AOW	80%	64%	70%	67%	52%
AKW	99%	98%	98%	98%	89%

Tabel 3.11 Percentage automatisch afgehandelde aanvragen AOW en AKW

Wet	2015	2014	2013	2012	2011
AOW	63%	42%	54%	51%	40%
AKW	71%	77%	77%		

Van de AKW is de automatische afhandeling iets gedaald van 77% naar 71%. Steeds meer aanvragers hebben een relatie met het buitenland, wat dan weer tot een handmatige afhandeling leidt.

Doelstelling blijft om het percentage automatisch afgehandelde aanvragen bij zowel de AOW als de AKW verder te verhogen. In december is een systeemwijziging gerealiseerd om de uitval terug te brengen.

MijnOverheid en de Berichtenbox

In oktober 2015 is de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst ingevoerd die het de Belastingdienst mogelijk maakt om gebruik van de Berichtenbox verplicht te stellen, in eerste instantie alleen voor de post van Toeslagen. Campagnes om het gebruik van de Berichtenbox te stimuleren zijn toen direct gestart. Dat heeft geleid tot een groei van 1,4 miljoen naar 2,8 miljoen gebruikers van de Berichtenbox op 1 januari 2016. Verdere groei zal de komende jaren plaatsvinden als, naast de post van Toeslagen, ook de post met betrekking tot inkomstenbelasting alleen nog digitaal wordt verstuurd. Wanneer deze IB-post alleen nog digitaal wordt verstuurd (zomer 2017) zal weer een substantiële groei plaatsvinden. Eerder voorziene groei naar 10 miljoen gebruikers in 2016 gaat niet lukken nu de staatssecretaris op verzoek van de Tweede Kamer de Belastingdienst heeft opgedragen naast digitale verzending, de brief ook nog op papier te verzenden.

De SVB lift mee met deze groei. Van de burgers die een Berichtenbox nemen, kiezen 90% ervoor om post van de SVB digitaal te ontvangen. Dat betekent dat steeds meer SVB-post naar de Berichtenbox wordt gestuurd. Maandelijks worden gemiddeld 35.000 brieven naar de Berichtenbox verzonden. In januari 2015 is de mailing AOW-jaaropgave 250.000 keer (2014: 115.000 keer) digitaal verzonden.

DigiD eenmalig inloggen

In september 2015 is de SVB gebruik gaan maken van DigiD eenmalig inloggen. Hierdoor kan een burger na een keer inloggen met DigiD ook zonder opnieuw in te loggen gebruik maken van andere overheidssites die gebruik maken van DigiD eenmalig inloggen, zoals *MijnOverheid* en het Pensioenregister.

Voorkomen DigiD-fraude

De controle op het wijzigen van een rekeningnummer is vanaf eind december 2014 versterkt. Het wijzigen van een rekeningnummer bij de SVB is alleen nog mogelijk met DigiD én de extra sms-controle. Deze aanpassing heeft geleid tot nul geconstateerde fraudegevallen in 2015. Maar ook tot een afname van het gebruik van de webdienst voor het wijzigingen rekeningnummer. Bij de AOW viel het gebruik terug van 35% naar 20%. Over geheel 2015 is het gemiddeld 20% gebleven, al is in de laatste maanden het gebruik weer gestegen naar 26% in december. Bij de Kinderbijslag viel het gebruik terug van 60% naar 40% en is het gebruik weer hersteld naar gemiddeld 58% over heel 2015.

ICT-beveiligingsassessment nieuwe DigiD-aansluiting

Voor de MijnSVB-omgeving is een nieuwe DigiD-aansluiting aangevraagd. De SVB heeft, volgens de richtlijnen, een ICT-beveiligingsassessment uit laten voeren. Dit is een onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijke partij, om de veiligheid van deze nieuwe aansluiting te kunnen garanderen. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om de kwaliteit te verbeteren. De SVB heeft een verbeterplan opgesteld en zal dat begin 2016 uitvoeren.

Proeftuinen

Om het gebruik van de digitale dienstverlening te stimuleren zijn in 2015 diverse proeftuinen uitgevoerd. In een proeftuin wordt een nieuwe manier van werken uitgeprobeerd, met een beperkt aantal medewerkers en klanten. Als een werkwijze succesvol blijkt kan besloten worden deze landelijk in te voeren. In Deventer heeft een proef plaatsgevonden waarbij klanten die om een papieren AOW aanvraag belden door medewerkers werden geholpen de aanvraag alsnog digitaal te doen. Ook loopt er momenteel een proef met een telefoonnummer in verschillende webdiensten dat leidt naar een webcare-team. De medewerkers in dat team helpen de klant bij vragen over de webdienst.

4 Bedrijfsvoering en resultaten

4.1 Algemene beschouwing

In 2015 zijn twee ontwikkelingen van grote invloed geweest op de bedrijfsvoering van de SVB. Dit betreft de invoering van de Trekkingsrechten PGB en de invulling van de taakstellingen, zijnde de laatste tranche van de taakstelling van de kabinetten Balkenende, en taakstellingen van het kabinet Rutte I en II die lopen van 2016 tot 2019.
Beide ontwikkelingen hebben grote invloed op elkaar gehad. In korte tijd is de organisatie rond het Servicecentrum PGB opgebouwd en is bij vrijwel alle onderdelen van de SVB extra ondersteuning ingezet. Anderzijds zijn de maatregelen rond de taakstelling geëffectueerd, met als belangrijkste element een reductie in de formatie van de stafdiensten. Voor deze directies is afgelopen jaar een nieuw inrichtingsplan opgesteld.

De invoering van de Trekkingsrechten PGB heeft effect op de invulling van de taakstelling Rutte en op de efficiency van de SVB. Door de toename in omvang van het Servicecentrum PGB wordt de overhead van de SVB beter benut. De stafdiensten zijn verhoudingsgewijs minder gegroeid dan de dienstverlening. De overcapaciteit in de gebouwen is aanzienlijk gedaald. Een deel van de SV-taakstelling wordt ingevuld door deze verbeterde efficiency in de overhead.

4.1.1 Invoering Trekkingsrechten PGB

Per 1 januari 2015 is gestart met de uitvoering van het stelsel van Trekkingsrechten PGB. Qua bedrijfsvoering heeft de invoering grote impact gehad. Dit geldt voor vrijwel alle facetten van de bedrijfsvoering: personeelsbeleid en huisvesting, ICT, financiën, communicatie en juridische zaken. In de interne organisatie is de groei van het aantal medewerkers (van circa 300 fte eind 2014) naar circa 930 medewerkers vanaf februari 2015 het meest prominent. In zeer korte tijd zijn deze medewerkers (grotendeels uitzendkrachten) geworven en is de huisvestingsbehoefte ingevuld, waarbij gebruik is gemaakt van de aanwezige overcapaciteit in de gebouwen.
De financiële - en control-organisatie is hierop aangepast. Dit betrof allereerst het inregelen van de uitbetalingen, de treasury-functie, het opzetten van managementinformatie en het inrichten van de controlemaatregelen (three lines-of-defence). Vanuit de eis om het zorgdomein en het SV-domein gescheiden te houden, is ook de kostenallocatie aangescherpt. De IT-organisatie heeft in haar nieuwe inrichtingsplan een scheiding aangebracht tussen de activiteiten voor het zorgdomein en SV-domein.
Processen zijn aangepast en er is een personele uitbreiding gerealiseerd ten behoeve van de PGB bij met name juridische ondersteuning, communicatie en strategie.

4.1.2 Invulling taakstelling 2011 - 2015

In 2015 is de laatste tranche ad € 12,4 miljoen (ten opzichte van 2014) van de taakstellingen uit de kabinetten Balkenende ingevuld. In totaal is tussen 2011 en 2015 een bedrag van € 54,2 miljoen aan structurele besparingen gerealiseerd. De SVB heeft de afgelopen jaren een aantal ingrijpende maatregelen genomen om dit te bereiken. Deze worden hieronder toegelicht.

Tabel 4.1 Invulling taakstellingen SVB 2011 t/m 2015 **1 = € 1 miljoen**

		Gerealiseerd t/m 2014	Gerealiseerd in 2015	Totaal t/m 2015
Personele reductie				
	1 Personele reductie en productiviteit	18,6	1,4	20,0
	2 Risicogestuurde rechtmatigheid (van 20 naar 5%)	2,2		2,2
	3 Vereenvoudiging Wet- & Regelgeving	5,6	1,4	7,0
	4 Kanaalsturing	2,0		2,0
	Totaal personele reductie	*28,4*	*2,8*	*31,2*
Materiële reductie				
	5 Huisvesting	4,5	3,0	7,5
	6 Inkoop	8,9	2,4	11,3
	7 Externe inhuur	0,0	4,2	4,2
	Totaal materiële reductie	*13,4*	*9,6*	*23,0*
Totaal SVB		**41,8**	**12,4**	**54,2**

Toelichting

1. Personele reductie en productiviteit: Op dit onderdeel is tot en met 2014 de grootste besparing gerealiseerd, vooral door het veranderprogramma SVB Tien. De digitalisering poststroom (DMS), het afschaffen van aparte controleteams (waarin 100% werd gecontroleerd) en de verhoging van de arbeidsproductiviteit waren de belangrijkste besparingen in SVB Tien. Daarnaast is een reductie en concentratie van de staf en ondersteuning ad 30% doorgevoerd. Het laatste onderdeel daarbij betrof de centralisatie van de facilitaire organisatie per 1 januari 2015.
2. Risicogestuurde rechtmatigheid: De bezuiniging is gerealiseerd door de eerstelijns controle bij de serviceteams verder terug te brengen van 20% naar 5%. In 2014 is ook de organisatie rond de tweedelijns controles, gericht op kwaliteitsverbetering en rechtmatigheid, heringericht.
3. Vereenvoudiging wet- en regelgeving: De afgelopen jaren zijn tal van aanpassingen in wetgeving aangaande met name AOW en AKW doorgevoerd. Voorbeelden zijn de aansluiting op de polisadministratie, vereenvoudigingen in de Anw en AKW en beschikkingen schuldig-nalatig. De € 1,4 miljoen in 2015 is ingevuld middels procesvereenvoudigingen inzake handhaving op samenwonende met twee woningen en de kostendelerswet.
4. Kanaalsturing: Dit houdt in dat de SVB klanten stimuleert om meer gebruik te maken van het digitale kanaal. De bezuiniging is gerealiseerd door onder meer webdiensten aan te bieden aan klanten en het aanvraagproces van de AOW en de AKW vergaand te automatiseren.
5. Huisvesting: Er zijn de afgelopen jaren al forse besparingen op huisvestingslasten gerealiseerd, met name op het gebied van onderhoud en door lagere afschrijvingskosten op de gebouwen. In 2015 is de rente verder gedaald van 2,2% naar 1,9%, die een extra besparing geeft van € 0,5 miljoen. Daarnaast is de overmaat in de panden van de SVB verder gereduceerd, door verhuur aan externe partijen en het (eigen) gebruik voor de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB.
6. Inkoop: De inkoopbesparing is gebaseerd op een inkoopvolume van destijds € 95 miljoen. De doelstelling was circa 10% bezuinigen. In de afgelopen jaren zijn alle inkoopcontracten (IT-huisvesting) vernieuwd, waardoor de taakstelling kon worden gerealiseerd. De realisatie van de € 2,4 miljoen in 2015 is gerealiseerd in de automatiseringskosten, met name op het gebied van licenties en hosting en daling van de rente.

7. Externe inhuur (expertise en adviezen): In de begroting 2014 was een bedrag van € 13 miljoen opgenomen voor reguliere externe inhuur en adviezen. Voor de versterking van de IT-systemen en innovatie was een incidenteel budget van € 3 miljoen beschikbaar. In de begroting 2015 is een kader van € 10 miljoen opgenomen voor de externe inhuur. Beoogd was een reductie van € 6 miljoen. Deze besparing is niet gehaald, de behaalde realisatie komt uit op € 4,2 miljoen.
   De realisatie externe inhuur toe te rekenen aan het SV-domein betreft € 11,8 miljoen, en is € 1,8 miljoen boven de doelstelling.

4.1.3 Invulling taakstelling 2016 - 2018

Vanuit het kabinet Rutte I, het Begrotingsakkoord 2013 en het huidige Regeerakkoord komt er in de periode 2016 t/m 2018 een extra taakstelling van € 11,4 miljoen bij voor de SVB. In het najaar van 2015 is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt over de invulling. Het belangrijkste deel van de taakstelling wordt ingevuld door verdere doelmatigheid te realiseren binnen de organisatie.

Tabel 4.2 Invulling taakstellingen SVB 2016 t/m 2018 **1 = € 1 miljoen**

		2016	2017	2018
1	Doelmatigheid, nieuw werk	4,0	4,0	4,0
2	Vereenvoudiging wetgeving	0,3	0,9	0,9
3	Kanaalsturing	0,6	0,6	0,6
4	Huisvesting	2,5	2,5	2,5
5	Personele reductie	1,6	3,2	3,2
6	Efficiency intern	0,4	0,4	0,4
Totaal		**9,4**	**11,4**	**11,4**
	Taakstelling	*3,9*	*8,6*	*11,4*
Saldo		**5,5**	**2,8**	**0,0**

Toelichting

1. Doelmatigheid door nieuw werk: Deze besparing in de SV-kosten wordt bereikt door een efficiënter gebruik van de overhead. De infrastructuur van de SVB wordt gebruikt voor andere taken, met name de Trekkingsrechten PGB.
2. Vereenvoudiging wetgeving: In de taakstelling 2011-2015 (zie vorige paragraaf) is reeds € 7 miljoen bespaard door vereenvoudiging wetgeving. Is er nog een klein aantal nog niet ingevoerde bezuinigingsmaatregelen die invulling geven aan een structurele daling van € 0,9 miljoen aan kosten.
3. Kanaalsturing: de bezuiniging wordt bereikt door besparing op portokosten, middels het toenemende gebruik van de berichtenbox.
4. Huisvesting: De SVB heeft afgelopen jaren € 7 miljoen bespaard op huisvesting, met name rente, afschrijving en onderhoud. Verdere besparing vindt voornamelijk plaats door in te zetten op vermarkten van de nog aanwezige overmaat in de gebouwen en op gebruik van de ruimtes voor de uitvoering van niet-SV-taken (Trekkingsrechten PGB).
5. Personele reductie: De SVB heeft afgelopen jaren al aanzienlijke besparingen gerealiseerd op personeelsgebied, grotendeels bij de primaire dienstverlening. Om het betrouwbare niveau van dienstverlening te waarborgen, is een verdere personele reductie gezocht in de staf. Er zijn in 2015 maatregelen genomen om de staf met 100 fte te reduceren. Er wordt circa 45% toegerekend aan de taakstelling en circa 55% om de effecten van de volumekortingen op te vangen.

Het merendeel van de maatregelen voor de taakstelling Rutte zijn al doorgevoerd in het najaar 2015. Daardoor is er ruimte ontstaan in de begroting 2016 voor het realiseren van de nieuwe koers van de SVB.

4.1.4 Ontwikkeling beschikbare SV-budget

Uit de volgende tabel, waarbij 2008 als referentiejaar is gehanteerd (startjaar van de taakstellingen en reducties), wordt duidelijk hoe het voor de bedrijfsvoering beschikbare budget zich heeft ontwikkeld.

Tabel 4.3 Ontwikkeling beschikbare budget **1 = € 1 miljoen**

		Budget t/m 2014	Realisatie t/m 2015	Verwachting 2016-2018
Basis (peiljaar 2008)		228,0	228,0	228
+	wetswijzigingen	48,0	43,4	40,8
+	loon- en prijscompensatie	19,0	18,3	18,4
+	volume	1,0	0,5	-1,4
+	vrijval bestemmingsfondsen	14,0		
+	vergoeding frictie	6,0	8,8	
+	businesscase intensivering toezicht SVB		5,6	7,0
Totaal bijstellingen		*88,0*	*76,6*	*64,8*
-	taakstellingen BC SVB Tien	-30,0	-30,0	-30,0
-	kabinetten Balkenende	-47,0	-54,4	-54,7
-	kabinetten Rutte	-		-11,4
Totaal reductie		*-77,0*	*-84,4*	*-96,1*
Budget		**239,0**	**220,2**	**196,7**

Eind 2015 was het SV-budget € 7,8 miljoen lager dan het basisbudget in 2008 (€ 228 miljoen) en € 18,8 miljoen lager dan in 2014. De belangrijkste dalingen worden veroorzaakt door de incidentele budgetten die in 2014 ter beschikking stonden (vrijval uit bestemmingsfondsen) en de extra daling door de laatste tranche van de taakstelling Balkenende. De afgelopen periode is het aantal wetswijzigingen fors toegenomen, hetgeen in de afgelopen periode een forse impact heeft gehad op het budget. Een deel van het budget is echter incidenteel.
Aan loon- en prijscompensatie is € 18,3 miljoen beschikbaar gekomen. Daarbij wordt nog opgemerkt dat de loon- en prijscompensatie in werkelijkheid circa € 10 miljoen hoger had moeten bedragen in de referentie periode (conform CBS-index) tot 2015. Dit verschil is via efficiency opgevangen.
Op basis van het huidige beschikbare meerjarenkader zal het budget in 2018 dalen tot € 197 miljoen. Ten opzichte van het totale budget vóór de taakstellingen (€ 228 miljoen) betekent dit een afname van circa 14%.

In het niet-SV-domein is er in 2015 eveneens een groot aantal budgetontwikkelingen geweest. Met name de Trekkingsrechten PGB hebben ertoe geleid dat het niet-SV-budget is gegroeid tot 30% van het totaal.

Tabel 4.4 Ontwikkelingen niet-SV-budget **1 = € 1 miljoen**

	2014	2015	2016-2018
PGB/Mantelzorg	25,1	76,3	pm**
FVP	7,2*	-	-
V&O	11,9	11,0	9,5
Wlz / BOPR /TNS	2,8	3,1	3,3
Derden	6,3	6,1	6,1
Totaal	**53,3**	**96,5**	**pm****
% van het totaal	*18%*	*30%*	

** inclusief eenmalig budget i.v.m. beëindiging FVP*
*** i.v.m. PGB ontwikkeling is dit nog niet in te schatten.*

4.1.5 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig als er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de ingezette middelen. De voor 2015 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het totale SV-budget van € 220,7 miljoen (inclusief frictiekosten) is € 215,0 miljoen besteed. Dit is een uitputting van 97,4 procent.

Kwantitatief

Hierboven is in tabel 4.1 weergegeven dat de beschikbare middelen voor het SV-domein fors zijn gedaald. In hoofdstuk 3 is toegelicht welke resultaten zijn behaald in de dienstverlening; een gedaalde rechtmatigheid, maar nog steeds boven de norm, voor bijna alle wetten een tijdigheid boven de norm, positieve baten inzake de handhavingsactiviteiten en voor de meeste regelingen lagere kosten per klant per wet. De conclusie die hieruit gehaald kan worden, is dat de SVB een significante verbetering heeft laten zien in de relatie tussen geld en kwantitatieve prestaties.

Kwalitatief:

Het niveau van de kwalitatieve dienstverlening wordt bij de SVB gemeten middels het klanttevredenheidsonderzoek en rond de afspraken rond serviceniveaus. Eind 2014 is de laatste meting gedaan (met 7,7 als cijfer). In 2016 vindt de volgende meting plaats. De serviceniveaus, zoals reactietijden naar klanten, beschikbaarheid van de websites en de bezwaar- en klachtenintensiteit c.q. afhandeling, laten in 2015 geen significante trendbreuken zien en zijn boven de normen.
De kwaliteit van de gevalsbehandeling, welke onder meer in de tweedelijns controle wordt gemeten, laat zien dat we nog fors kunnen verbeteren op de rechtmatigheid van een aantal wetten, met name de wetten met veel handmatig en complex werk.
Een ander aspect is de kwaliteit van onze menselijk kapitaal. Dit monitoren we bijvoorbeeld middels een tweejarig HPO-onderzoek, voortgang in ontwikkeling- en verzuimindicatoren. In paragraaf 4.5 Sociaal beleid en HRM wordt hier uitgebreid op ingegaan.

4.1.6 Efficiency

De prestatie-indicator efficiency laat op een andere wijze zien hoe de balans tussen prestaties en kosten zich ontwikkelt. Om de efficiency per jaar te meten, heeft de SVB met het ministerie van SZW afgesproken dat het kostenniveau van het vorige jaar wordt vergeleken met het kostenniveau van het verslagjaar. Het resultaat wordt gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en middelen voor nieuw beleid.
De berekeningswijze die de SVB voor het efficiencypercentage hanteert, is derhalve als volgt:

1. Uitgangspunt zijn de gerealiseerde kosten van 2015, exclusief incidentele bijzondere posten zoals de dotatie aan voorzieningen en projectkosten die met een doeluitkering worden gefinancierd. Hieronder valt ook de businesscase intensivering toezicht SVB.
2. De volume-effecten worden berekend door veranderingen in het aantal gerechtigden van de uitgevoerde regelingen. Deze worden vermenigvuldigd met de kosten per klant per regeling. Als volume-effect gelden ook de kosten gemaakt voor nieuw beleid en wetswijzigingen.
3. Het verschil tussen punt 1 en 2 is het bruto prijseffect. Daarna wordt een 'verwacht kostenniveau 2015' bepaald. Dit gebeurt door de kosten 2014 te verhogen met de CPB-index voor loon- en prijsontwikkeling, minus de werkelijk ontvangen loon- en prijscompensatie. Dit bedrag is in 2015 lager dan de index; het verschil leidt noodzakelijkerwijs tot een verhoging van de efficiency.

Het bruto percentage efficiency komt uit op 8,9%. Het relatief hoge percentage efficiencywinst is te verklaren vanuit de taakstellingen. De kosten voor huisvesting en inkoop zijn gedaald, evenals de kosten voor externe inhuur in het SV-domein. Daarnaast is een groot deel van de efficiency te verklaren door het beter benutten van de overhead. De overheadkosten zijn op basis van de verhouding SV versus niet-SV verdeeld over beide domeinen. Deze verhouding is veranderd van 19% in 2014 tot 31% in 2015. De efficiency door de herallocatie van kosten bedraagt 5,4%, waardoor het percentage zuivere efficiency op 3,5% uitkomt.

In onderstaande tabel zijn de efficiencymetingen sinds 2011 opgenomen. De SVB is in staat gebleken om elk jaar ruim boven de doelstelling (zijnde maximaal de gemiddelde prijs- en loonindex voor de overheid) uit te komen. De cijfers in de tabel zijn de afzonderlijke jaarcijfers. Gemiddeld heeft de SVB de afgelopen jaren een efficiency bereikt van circa 3,5%.

Tabel 4.5 Efficiencypercentage 2011-2015

	2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Efficiency	4,8%	3,0%	5,9%	3,4%	3,5%

Door deze grote efficiencyslagen is de SVB kwetsbaar geworden. Ondanks dat de afgesproken prestatie-indicatoren nog op groen staan in 2015, is zichtbaar dat de kwaliteit van de productie onder druk staat. De interne controles zijn verlaagd tot het minimaal noodzakelijke niveau en de beschikbare tijd voor (bij)scholing, proces- en kwaliteitsverbetering is minimaal. Specifieke deskundigheid moet relatief vaak worden ingehuurd, waardoor de kosten van de externe inhuur moeilijk te reduceren zijn.

4.2 Uitvoeringskosten

Tabel 4.6 Uitvoeringskosten SVB - Sociale Verzekeringswetten **(1 = € 1 miljoen)**

		Realisatie 2015	*Actuele begroting 2015*	*Realisatie 2014*
Baten SV				
	Premie gefinancierd (AOW/Anw)	127,0	127,0	141,8
	Financiering rijk (begrotingsgefinancierd)	93,5	93,5	97,7
		220,5	220,5	239,5
	Vrijval voorziening SV	0,1	-	1,1
Totaal Baten SV		**220,6**	**220,5**	**240,6**
Lasten SV				
	Uitvoeringskosten SV			
	Personeel	162,0	167,4	168,6
	Huisvesting	8,1	12,9	15,5
	Automatisering	18,0	19,8	30,6
	Bureau	4,2	4,6	6,6
	Diensten en diversen	8,5	7,2	9,8
	Totaal uitvoeringskosten SV	200,8	211,9	231,1
	Dotatie voorziening SV	14,3	8,8	9,3
Totaal Lasten SV		**215,1**	**220,7**	**240,4**
Mutatie egalisatiereserve		**5,5**	**-0,2**	**0,2**

Tabel 4.7 Uitvoeringskosten SVB - Overige regelingen (niet-SV) **(1 = € 1 miljoen)**

		Realisatie 2015	*Actuele begroting 2015*	*Realisatie 2014*
Baten Niet-SV				
	Ministerie van VWS	54,1	54,1	35,7
	Te verrekenen niet-sv bijdragen	0,7		2,8
	Overig	36,4	36,4	11,3
	Toegerekende uitvoeringskosten aan derden	6,1	6,1	6,3
		97,3	96,6	56,1
	Vrijval voorziening Niet-SV	0,2	-	0,2
Totaal Baten Niet -SV		**97,5**	**96,6**	**56,3**
Lasten Niet-SV				
	Uitvoeringskosten Niet-SV			
	Personeel	75,3	73,9	31,7
	Huisvesting	11,2	8,2	7,0
	Automatisering	4,6	6,4	3,8
	Bureau	1,5	2,8	1,4
	Diensten en diversen	4,9	5,3	4,6
	Totaal uitvoeringskosten Niet-SV	97,5	96,6	48,5
	Dotatie voorziening Niet-SV	-	-	7,8
Totaal Lasten Niet-SV		**97,5**	**96,6**	**56,3**
Saldo van baten en lasten Niet-SV		-	-	-

De SVB hanteert de systematiek om alle, in de loop van 2015 door de opdrachtgever toegekende budgetwijzigingen (ten behoeve van wetswijzigingen en loon- en prijscompensatie) te verwerken in een actuele begroting. Hierdoor wordt in de interne planning- en controlcyclus altijd gestuurd op de meest actuele cijfers.
Bij de uitvoeringskosten wordt onderscheid gemaakt tussen de Sociale Verzekeringswetten en de Overige regelingen (niet-SV). De eerste categorie wordt gefinancierd door het ministerie van SZW. In de tweede categorie is het ministerie van VWS een belangrijke opdrachtgever.

Het bruto resultaat voor de SV-taken bedraagt € 5,5 miljoen en is toegevoegd aan de egalisatiereserve. Een belangrijke oorzaak van dit positieve resultaat betreft de businesscase intensivering toezicht SVB. Hiervoor is € 5,6 miljoen budget ontvangen, maar door de latere start is er € 1,9 miljoen besteed; een saldo van € 3,7 miljoen. Zonder de businesscase is het positieve SV-saldo € 1,8 miljoen. De belangrijkste oorzaak hiervan zijn lagere kosten bij personeel, huisvesting en automatisering, door lagere rentekosten en inkoop besparingen
Het saldo wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve. De resterende middelen voor de businesscase intensivering toezicht SVB blijven voor dit project beschikbaar (aan te wenden in 2019), de overige resterende middelen worden aangewend voor de veranderagenda.

Het bruto resultaat niet-SV bedraagt € 0,7 miljoen. Per regeling wordt het saldo op basis van nacalculatie verrekend met de afzonderlijke opdrachtgevers. De saldi per afzonderlijke regeling zijn in de jaarrekening verder toegelicht.

De toelichting op de verschillende categorieën uitvoeringskosten worden in de volgende paragrafen nader toegelicht.

4.3 Instrumenten van interne beheersing

Interne sturing

Om de afgesproken doelstellingen te realiseren, wordt gebruikgemaakt van een interne planning- en controlcyclus. Het opstellen van een intern jaarplan vormt hiervoor de basis. In het jaarplan is per beleidsdoelstelling aangegeven welke activiteiten gepland zijn en welke directie hiervoor verantwoordelijk is. De plannen worden per directie vastgelegd in een managementcontract. Dit is de resultaatafspraak die de verantwoordelijke directeur maakt met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

Ieder tertaal (viermaandelijks) rapporteren de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de stand van zaken rond de voortgang van activiteiten, in relatie tot de gestelde doelen. Verantwoordelijken voor lopende programma’s en projecten rapporteren bovendien maandelijks over de voortgang hiervan. Deze rapportages worden geconsolideerd, en voorzien van adviezen over onder meer risico’s en maatregelen, ter sturing aangeboden aan de Raad van Bestuur.

Bij deze instrumenten spelen kritieke prestatie-indicatoren (KPI’s) een belangrijke rol. Om de voortgang in de strategische en operationele processen te monitoren, hanteert de SVB al een aantal jaren een intern dashboard, gebaseerd op het INK-kwaliteitsmodel. In de managementrapportages verklaren de directeuren de gerealiseerde scores op de KPI’s, om zodoende tijdige bijsturing mogelijk te maken. Zo is in 2015 zowel inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering als aan doel- en resultaatgericht sturen. In 2016 stapt de SVB over op de balanced scorecard-methodiek als instrument voor interne sturing. De balanced scorecard-methodiek sluit beter aan bij de afspraken die gemaakt zijn met het ministerie van SZW inzake de strategische heroriëntatie. Daarnaast is het een instrument dat beter de output (resultaat) gerichte werkwijze van de SVB ondersteund.

Financieel beheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid. Op basis van een werkende administratieve organisatie en interne beheersing is sprake van een goed functionerend proces van plannen, uitvoeren, reageren en evalueren. Dit proces wordt onder meer vormgegeven door managementcontracten en een maand-, tertaal- en jaarrapportage van financiële en niet-financiële kerncijfers. Op basis van een kadernota worden (financiële) kaders vanuit het meerjarenperspectief jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Risicomanagement

Bij het risicomanagement wordt binnen de organisatie gebruikgemaakt van een integrale benadering op basis van COSO (Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission). Hierbij bewaken specifiek opgeleide medewerkers in alle organisatieonderdelen risico’s, signaleren deze en vragen om passende risico-beperkende maatregelen in de managementteams. Naast deze uit de organisatieonderdelen voortkomende risico’s zijn er aanvullende en directie-overstijgende risico’s. Beide soorten risico’s worden door een risicomanager samengevoegd tot één risicoregister voor de Raad van Bestuur die dit overzicht maandelijks bespreekt, als onderdeel van de reguliere sturings- en verantwoordingscylcus.

De Raad van Bestuur heeft haar uiterste grenzen van risicobereidheid geformuleerd en streeft er in de praktijk naar met een marge weg te blijven van de uiterste grenzen. De risicobereidheid is als volgt:

- Elke gebeurtenis en/of omstandigheid die de continuïteit bedreigt, vormt de grens van de risicobereidheid;
- Negatieve publiciteit waardoor bestaande opdrachtgevers overwegen hun opdracht terug te nemen, is niet acceptabel;
- Negatieve publiciteit waardoor nieuwe potentiële opdrachtgevers worden afgeschrikt, is niet acceptabel;
- De SVB zal binnen budget opereren;

- De SVB zal op jaarbasis binnen de afgesproken prestatie-indicatoren inzake rechtmatigheid en klanttevredenheid opereren.

Intern Control Framework
Als basis en norm voor de interne beheersing op concernniveau wordt vanaf medio 2014 het Interne Control Framework gehanteerd. Het Framework is gebaseerd op het model van de COSO. Het Intern Control Framework van de SVB beschrijft op praktische wijze de soll-positie van interne beheersing op concernniveau.
In het jaar 2015 zijn enkele directies (waaronder de directie Dienstverlening) begonnen het eigen Control Framework op te stellen ter ondersteuning van de interne beheersing van de eigen directiedoelstellingen.

4.4 Bedrijfsvoeringparagraaf

De bedrijfsvoeringparagraaf bestaat uit verschillende onderdelen, waarvan de onderdelen bedrijfsvoering en financieel beheer in voorgaande paragrafen al behandeld zijn. De drie onderdelen rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid), doelmatigheid en totstandkoming van de niet-financiële informatie worden in deze paragraaf beschreven. De overige aspecten van de bedrijfsvoering volgen in de daarop volgende paragrafen.

4.4.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)

Het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen is één van de belangrijkste doelstellingen van de SVB. Tweemaal per jaar wordt gerapporteerd of er wordt voldaan aan de rechtmatigheidsnormen per wet (eerste half jaar en in het jaarverslag over de jaarcijfers). De Raad van Bestuur geeft conform de Regeling SUWI jaarlijks een rechtmatigheidsverklaring af, waarin is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

Rechtmatigheidsverklaring 2015
Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2015 berekend op 0,170 procent van de totale lasten[9] van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,006 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores blijven op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen (zie paragraaf 3.1 Rechtmatigheid). Op grond van het overall-onrechtmatigheidspercentage stelt de Raad van Bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2015 rechtmatig is geweest.

Europese aanbesteding
De SVB voert haar inkoop en aanbestedingen uit conform de geldende wet- en regelgeving. In 2015 is sprake van een onrechtmatigheid voor in totaal circa € 2,5 miljoen. Voor € 1,1 miljoen komt deze onrechtmatigheid voort uit de lasten van een viertal bestaande contracten. Bij twee van deze overeenkomsten heeft de SVB in het laatste kwartaal van 2015 het initiatief genomen deze dienstverlening anders en rechtmatig in te richten. De andere twee overeenkomsten zullen in de komende jaren komen te vervallen door interne vervanging of door uitfasering en zijn daarom om bedrijfsmatige redenen niet aanbesteed.
Het andere deel van de onrechtmatigheid komt voort uit de inkoop van management advies en huur meubilair. Voor deze diensten kent de SVB geen (raam)overeenkomsten. In het laatste kwartaal van 2015 is de SVB gestart met een aanbesteding van deze diensten waarmee de onrechtmatigheid in 2016 wordt opgeheven.

[9] De hoogste van de drie percentages fouten afgezet tegen respectievelijk baten, lasten of baten en lasten.

4.4.2 Niet-financiële informatie

De niet-financiële informatievoorziening is op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke manier tot stand gekomen. De kwaliteit van de niet-financiële informatie is bij de SVB voldoende geborgd. De beschrijving van de totstandkoming van de niet-financiële informatie is geactualiseerd, zodat van het gehele proces een actuele AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) beschikbaar is.

4.5 Sociaal beleid en HRM

4.5.1 Personeelskosten

De totale personeelskosten (SV en niet-SV) bedragen € 237,0 miljoen (exclusief dotaties aan voorzieningen). Dat is ten opzichte van 2014 een stijging van € 36,8 miljoen. De stijging hangt grotendeels samen met de toename van het aantal medewerkers bij de PGB.

Daarnaast is er in 2015 een aantal prijseffecten opgetreden. CAO-verhoging, daling van werkgeverspremies, daling van de kostprijs van externen en reorganisaties hebben geleid tot lagere gemiddelde personeelskosten per fte. In 2015 bedroegen deze circa € 67.000 ten opzichte van € 68.000 in 2014. Dit is exclusief de niet-ingedeelden.

De gemiddelde personeelsbezetting (regulier: internen en externen) komt over 2015 uit op 3.625 fte. De actuele begroting gaat uit van een formatie van 3.556 fte en er is derhalve een klein verschil ten opzichte van de gemiddelde bezetting.

Een korte analyse laat zien dat de stijging van de bezetting in 2015 ten opzichte van 2014 voornamelijk toe te schrijven is aan extern ingehuurde medewerkers voor het Servicecentrum PGB. Het aandeel extern ingehuurde medewerkers ten opzichte van de interne bezetting bedraagt 25% (2014: 13%).

Tabel 4.8 Formatie /bezettingsoverzicht 2015 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Bezetting 2015 totaal	Formatie 2015 actueel	Bezetting 2014 totaal	Specificatie bezetting 2015		
				Internen	Externen	Uitzendkrachten
Dienstverlening	1.943	1.925	2.002	1.818	8	117
Servicecentrum PGB	885	928	253	201	14	670
Kantoor FVP	2	-	6	2	-	-
Hoofdkantoor(excl. IT-Bedrijf)	444	405	332	410	25	9
IT-Bedrijf	277	298	318	207	70	
Niet ingedeelden *	74		113	74		
Totaal	**3.625**	**3.556**	**3.024**	**2.712**	**117**	**796**
Projecten	-	-	26	-	-	-
Totaal-generaal	**3.625**	**3.556**	**3.050**	**2.712**	**117**	**796**

** De boventalligen vertegenwoordigen het grootste gedeelte van de groep niet-ingedeelden.*

Kosten externe inhuur

De kosten voor externe inhuur bedragen in 2015 € 18,2 miljoen. Dat is 7,7% van de totale personeelskosten (exclusief voorzieningen). De kosten van externe inhuur zijn ten opzichte van 2014 gedaald met € 3,8 miljoen.

De kosten voor uitzendkrachten bedragen in 2015 € 46,6 miljoen en zijn ten opzichte van 2014 met € 32,8 miljoen toegenomen. Deze toename wordt grotendeels veroorzaakt door de benodigde flexibele inzet voor de uitvoering Trekkingsrechten PGB.

4.5.2 Activiteiten op sociaal gebied

Veranderingen in de context van de SVB en daarmee ook de taken en diensten van de organisatie, betekenen ook een noodzakelijke ontwikkeling voor alle medewerkers binnen de SVB. Dit houdt in dat er aandacht wordt besteed aan training, opleiding en ontwikkeling gericht op het beter functioneren. Ook bij sterk leiderschap en inzetbaarheid op de arbeidsmarkt ligt de aandacht. Het volgende is bereikt in 2015:

Instroom en flexibele schil

De aanbesteding voor uitzendkrachten is afgerond en hiervoor zijn per medio oktober 2015 contracten gesloten. De migratie van uitzendkrachten naar de nieuwe leveranciers is conform planning afgerond. De SVB heeft gedurende 2015 ruim 1.200 uitzendkrachten ingehuurd, met name ten behoeve van het Servicecentrum PGB.

Arbo en ziekteverzuim

Het verzuim is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. In 2015 bedroeg het ziekteverzuim 5,0% tegenover de norm van 4,1%. Het aantal ziekmeldingen per medewerker is in 2015 licht gestegen naar 1,15 en blijft daarmee nog onder de norm van 1,2.
Begin 2015 kon het hoge verzuim verklaard worden door een zware griepepidemie. Het verzuim is echter hoog gebleven. Het gaat met name om lang verzuim, waarbij het ongeveer voor de helft psychische en de helft fysieke klachten betreft. Op basis van een (externe) analyse van de langdurige verzuimdossiers zijn extra verbeterinitiatieven in gang gezet. Dit in aanvulling op eerdere maatregelen die de SVB continueert, zoals het structureel organiseren van sociaal medische teams en het voeren van verzuimregie op de complexe casuïstiek. Tevens zijn gesprekken gevoerd met de Arbodienst om de dienstverlening te verbeteren en meer ondersteuning te bieden om het casemanagement door leidinggevenden verder te versterken. Op lokaal niveau zijn initiatieven genomen om de werkdruk(beleving) te verlagen. Naar verwachting zullen de maatregelen in 2016 leiden tot een daling van het verzuim.

4.5.3 Duurzame inzetbaarheid en talentontwikkeling van medewerkers

Organisatie-, management- en medewerkerontwikkeling

Er is het afgelopen jaar geïnvesteerd in organisatieontwikkeling om de organisatie verder te versterken. Onder de vlag van het traject ‘Team SVB, Samen Leren Doen’, zijn de teams in de organisatie ondersteund in beter samenwerken en verhogen van teameffectiviteit.

In het kader van de dialoog tussen de Raad van Bestuur en medewerkers heeft de Raad van Bestuur bezoeken afgelegd aan de locaties en staven. De Raad van Bestuur organiseerde managementlunches waarin het gesprek over leiderschap centraal stond. Er zijn ook twee managementdagen georganiseerd waarin onder andere de strategie en de koers van de SVB zijn gedeeld.

Einde van het jaar zijn de resultaten van het HPO-onderzoek opgeleverd door een onafhankelijk onderzoeksteam van de Rijksbrede Benchmark Groep. Sterke punten uit het onderzoek zijn: de klantgerichtheid, loyaliteit, vakbekwaamheid en gedrevenheid van de SVB'ers. Als verbeterpunten worden genoemd: het betrekken van medewerkers bij veranderingen, het verbeteren van werkprocessen en het benutten van de kennis en expertise van iedereen in de organisatie. Aanbevolen wordt: meer focus aan te brengen in de visie en strategie van de SVB en medewerkers nadrukkelijk te betrekken door meer dialoog, niet teveel tegelijk en daadwerkelijk benutten en delen van goede ideeën uit de dagelijkse praktijk van medewerkers. Hieraan wordt verder vorm gegeven in lijn met de uitvoering van de koers.

Talent- en leiderschapsontwikkeling

Om de talenten in de organisatie te markeren en hen te ondersteunen in hun ontwikkeling en loopbaan is het in 2014 gestarte, en als goed en zinvol geëvalueerde, talentprogramma voortgezet in 2015.

Leiderschapsontwikkeling heeft in 2015 een grote impuls gekregen; alle leidinggevenden zijn gestart in een leiderschapsprogramma. De doelstelling is de leidinggevenden beter toerusten om verschillende stijlen van leidinggeven toe te kunnen passen en om leiding te kunnen geven aan resultaatverantwoordelijke teams.

Duurzame inzetbaarheid

In 2015 hebben wederom veel leidinggevenden de workshop 'duurzame inzetbaarheid' gevolgd. Het doel was meer zicht te krijgen op de eigen inzetbaarheid en handvatten te krijgen om hierover in gesprek te zijn met medewerkers. Vervolgens hebben ruim 100 medewerkers de workshop 'Stap in je toekomst' gevolgd. Het doel hiervan was bewustwording over eigen inzetbaarheid en het opstellen van een concreet actieplan. Bovendien is er een toename van het aantal medewerkers dat zich meldt bij de interne loopbaanadviseurs voor oriënterende gesprekken over hun inzetbaarheid.

Het onderzoek van TNO 'Vitaal Vakmanschap' heeft geleid tot concrete aanbevelingen, die in de locatie Leiden verder zijn uitgerold

Nieuw in de CAO is de mogelijkheid om als medewerker aanspraak te maken op een zelfstandig opleidingsbudget, bedoeld om de eigen inzetbaarheid te verhogen. In 2015 zijn er 51 aanvragen hiervoor goedgekeurd.

Functiestructuur en kennisontwikkeling serviceteammedewerker

Het jaar 2015 heeft grotendeels in het teken gestaan van het verder ontwikkelen van serviceteammedewerkers aan de hand van de nieuwe functiestructuur. In totaal hebben 261 medewerkers een verdiepende bedrijfsopleiding doorlopen of zijn daarmee gestart. In 2016 zal deze doorontwikkeling in het kader van de nieuwe functiestructuur worden afgerond. Daarnaast heeft er permanente educatie plaatsgevonden om alle serviceteammedewerkers mee te nemen in de wets- en systeemwijzigingen.

Volgens de uitgangspunten van het HR&F-rapport 'Visie op leren' staat bij de bedrijfsopleidingen de werkpraktijk centraal en is er een nauwe relatie tussen het formele en informele leren.

Personeelsbezetting en verloop

Eind 2015 bestond de interne personeelsbezetting bij de SVB uit 2.971 fte (3.204 medewerkers). De gemiddelde leeftijd was 46,0 jaar. Ultimo 2015 bedroeg de gemiddelde diensttijd 17,6 jaar. Er zijn 508 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en 182 medewerkers uitgestroomd. In 2015 zijn 59 kandidaten nieuw aangemeld die of van werk naar werk of in de WW begeleid zijn. Daarbij zijn er 51 (boventallige) medewerkers herplaatst in een nieuwe (interne of externe) functie.

Als gevolg van het stopzetten van het Multiregelingensysteem en de strategische heroriëntatie is een nieuw inrichtingsplan (waarin de personele consequenties zijn uitgewerkt) voor het IT-Bedrijf opgesteld en goedgekeurd.

Participatiewet
De doelstelling om 11 fte te plaatsen op grond van de Participatiewet is behaald. Acties voor 2015 zijn er vooral op gericht geweest om de ingestroomde arbeids-beperkten vast te houden en nieuwe werkplekken te creëren.

4.5.4 Duurzaamheid

SVB vindt duurzaamheid belangrijk en wil naar een CO_2-neutrale bedrijfsvoering in 2020. Sinds 2008 wordt jaarlijks een zogenaamde CO_2-benchmark uitgevoerd. Hiermee wordt de CO_2-uitstoot die wordt veroorzaakt door het gebruik van elektra, gas, afval, vervoer, papier en water van de onderlinge SVB-locaties met elkaar vergeleken. Daarnaast wordt de totale uitstoot van de SVB vergeleken met die van 230 vergelijkbare organisaties en met de best practice.
Sinds 2008 is de uitstoot van CO_2 teruggebracht van 12.000 ton tot iets meer dan 3.000 ton in 2012. Sinds 2012 is er een stabilisatie op dit lage niveau. In vergelijking met deze andere organisaties valt de SVB in positieve zin op. In 2016 wordt er weer een CO_2-benchmark uitgevoerd.

Woon-werkverkeer
De uitstoot van de SVB wordt voor 85% veroorzaakt door woon-werkverkeer en dienstreizen. De SVB presteert op dit gebied in vergelijking met de benchmark op best practice-niveau. De situering van de SVB-locaties in de nabijheid van knooppunten van het openbaar vervoer draagt hier zeker aan bij. Anderzijds worden medewerkers door het arbeidsvoorwaardenbeleid van de SVB aangezet vooral duurzaam te reizen. Het nog steeds toenemend gebruik van video conference helpt ook bij het terugdringen van dienstreizen en dus het terugdringen van de CO_2-uitstoot.

4.5.5 Integriteit en ethisch handelen

De SVB heeft een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit maakt dat integriteit en ethisch handelen voorop staan in alles wat we doen. In onze gedragscode zijn regels en richtlijnen vastgelegd, die gaan over verantwoord, vertrouwelijk, transparant en zorgvuldig omgaan met elkaar en met onze werkzaamheden. Met de e-learning Gedragscode en het regelmatig aanbieden van discussieonderwerpen houden we de onderwerpen van de gedragscode levend en bekend door de gehele organisatie.
De SVB hecht daarnaast aan een laagdrempelige meldingsprocedure integriteit. Externe meldingen van klanten worden in behandeling genomen door de afdeling Bijzonder Onderzoek. Intern zijn er voor medewerkers van de SVB twee commissies: de Geschillencommissie en de Commissie Integer Handelen. Deze commissies zijn samengesteld uit een combinatie van externe en interne leden.

Commissie Integer Handelen
Bij de Commissie Integer Handelen kan de medewerker melding maken van niet integer of ongewenst gedrag van collega's of leidinggevenden. Meldingen kunnen zowel op naam als anoniem worden gedaan.
De Commissie Integer Handelen bestaat uit vier leden:

a) een externe voorzitter (Rijksdienst voor het Wegverkeer);
b) de directeur Human Resources & Facilities (plaatsvervanger directeur Juridische Zaken);
c) SVB-medewerker namens de OR;
d) interne deskundige op het gebied van het verrichten en aansturen van feitenonderzoeken.

Ter ondersteuning van de commissie wordt vanuit de directie Juridische Zaken een secretaris toegevoegd. De secretaris heeft geen stemrecht. Indien een commissie lid of zijn of haar afdeling betrokken is bij een melding neemt het lid geen deel, maar vervangt de plaatsvervanger.

De Commissie Integer Handelen heeft in 2015 geen meldingen binnengekregen. Op verzoek van de Raad van Bestuur heeft de commissie de anonieme meldingen van GeenStijl (de tien SVB-Leaks) behandeld. Uit het onderzoek zijn geen feiten naar voren gekomen die geleid hebben tot disciplinaire maatregelen. Ook is er een anonieme melding binnengekomen bij de Raad van Bestuur (met betrekking tot het Servicecentrum PGB). De Commissie heeft deze melding in behandeling genomen.

Geschillencommissie

Bij de Geschillencommissie kan de medewerker een klacht neerleggen met betrekking tot de toepassing van het Sociaal Plan SVB, de beoordelingscyclus, de functiewaardering, de oplegging van een disciplinaire maatregel of de aanwending van het persoonlijk opleidingsbudget. Melding kan alleen op persoonlijke titel en niet anoniem.
De geschillencommissie bestaat uit vijf leden:

a) een externe voorzitter (UWV);
b) de directeur Human Resources & Facilities of de directeur Informatiemanagement;
c) een directeur Dienstverlening of de directeur Finance & Control;
d) SVB-medewerker namens de OR;
e) een extern lid namens de werknemersorganisatie.

Ter ondersteuning van de commissie wordt vanuit de directie Juridische Zaken een secretaris toegevoegd. De secretaris heeft geen stemrecht. Indien een commissielid of zijn of haar afdeling betrokken is bij een melding, neemt het lid geen deel, maar vervangt de plaatsvervanger

In 2015 zijn er vijf zaken binnen gekomen bij de Geschillencommissie. Daarvan gingen drie over de PVB-cyclus en twee over disciplinaire maatregelen.

Bijzonder onderzoek 2015

De afdeling Bijzonder Onderzoek verricht alle fraudeonderzoeken, zowel naar klantfraude als naar interne fraude. De toezichthouders van deze afdeling hebben daartoe specifieke bevoegdheden en zijn hiertoe opgeleid en toegerust.

Resultaat 20 interne fraudeonderzoeken 2015

- In 9 gevallen is fraude aangetoond en aangifte gedaan, waarvan:
  - In 5 gevallen het onderzoek tot ontslag c.q. voortijdige beëindiging contract heeft geleid
  - In 4 gevallen interne betrokkenheid (nog) niet is aangetoond
- In 1 geval is fraude aangetoond en een vordering bij een ex-werknemer ingesteld
- In 2 gevallen is niets van fraude gebleken.
- In 2 gevallen was sprake van externe fraude. Dossiers zijn overgedragen aan de Inspectie SZW
- In 1 geval het onderzoek geen resultaat heeft opgeleverd.
- In 3 gevallen is interne betrokkenheid (nog) niet aangetoond.
- In 2 gevallen zijn voor aanvullend onderzoek overgedragen aan respectievelijk locatie Leiden en het Servicecentrum PGB.

Resultaten 14 interne integriteitsonderzoeken 2015

- In 1 geval heeft het onderzoek geen resultaat opgeleverd.
- In 2 gevallen is geen onderzoek ingesteld aangezien de tipmelding te summier was.
- In 7 gevallen is na onderzoek het niet-integer handelen niet gebleken.
- In 1 geval is voor aanvullend onderzoek overgedragen aan het Servicecentrum PGB.
- In 3 gevallen heeft het integriteitsonderzoek geleid tot ontslag van een medewerker.

Resultaat 11 interne queryonderzoeken 2015

- In 9 gevallen is niets van fraude gebleken.
- In 1 geval was sprake van externe fraude. Het dossier is overgedragen aan de gemeente.
- In 1 geval is na onderzoek niet integer handelen aangetoond. De betrokken medewerker is geschorst.

4.6 ICT en Informatiebeveiliging

4.6.1 Automatiseringskosten en - investeringen

De automatiseringskosten voor 2015 inclusief projecten bedragen € 22,5 miljoen. De kosten zijn € 11,9 miljoen lager dan in 2014. De kosten waren in 2014 hoger wegens het Multiregelingensysteem (MRS). Bovendien zijn de kosten in 2015 lager dan verwacht doordat de kosten voor licenties, onderhoud en infrastructuur lager zijn als gevolg van de afbouw van hetzelfde MRS.

Automatisering gerelateerde investeringen

De investeringen voor automatisering zijn € 0,5 miljoen lager dan de begroting door lagere vervangingsinvesteringen voor servers en lagere kosten voor nieuwe aanschaf van softwarepakketten.

Tabel 4.9 Automatiseringgerelateerde investeringen **1 = € 1 miljoen**

	Realisatie 2015	Begroting 2015
Automatiseringsapparatuur	**2,6**	**3,1**

4.6.2 Gegevensuitwisseling, ketensamenwerking en ketenbeleid

Belang van informatie-uitwisseling

De SVB wisselt informatie uit met vele instanties en klanten. Dit dient een meerledig doel: verlichting van de administratieve lasten van de burger, verhoging van de kwaliteit, doelmatigheid van de dienstverlening en effectievere fraudebestrijding.
Bij de gegevensuitwisselingen wordt via de geautomatiseerde uitvoeringsprocessen van de SVB gebruikgemaakt van elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. De SVB wisselt digitaal gegevens uit met een groot deel van haar ketenpartners.

Waar mogelijk maakt de SVB gebruik van de dienstverlening van Stichting RINIS voor de gegevensuitwisselingen. RINIS (Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen) helpt organisaties in het publieke domein om snel en veilig gegevens uit te wisselen, zowel in Nederlands als in Europees verband. RINIS biedt niet alleen de techniek, maar ook ondersteuning en advies. De SVB heeft ervoor gekozen om RINIS zoveel mogelijk standaard in te zetten voor het berichtenverkeer met de verschillende ketenpartners, zowel in Nederland als in Europa. Jaarlijks worden ongeveer 200 miljoen berichten via RINIS verstuurd. De SVB maakt ook gebruik van managed secure file transfer (MSFT), een beveiligde webservice om bestanden uit te wisselen.

Vanaf 1 juni 2015 is de SVB als aangewezen bestuursorgaan ook leverancier voor het Register Niet-Ingezetenen (RNI), onderdeel van de Basisregistratie Personen (BRP). De initiële levering heeft in juni plaatsgevonden en in juli is de terugkoppeling van de RNI-gegevens verwerkt. In oktober 2015 heeft de definitieve aanpassing en release plaatsgevonden die nodig was voor het volledig aansluiten op de RNI. De implementatie en de productiepilot zijn succesvol afgerond. In samenwerking de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) en met andere betrokken ketenpartners, zijn de benodigde activiteiten tot stand gekomen inzake de RNI.

Ketensamenwerking is een speerpunt voor de SVB. Het is de ambitie om een proactieve ketenpartner te zijn. Samenwerking met andere organisaties behelst meer dan alleen gegevensuitwisseling. Het gaat er vooral om wat die samenwerking voor bepaalde doelgroepen kan betekenen. Het stelsel van basisregistraties maakt samenwerkingen mogelijk die de klant ten goede komen. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking met gemeenten. Het gaat dan bijvoorbeeld om identificering van doelgroepen met alleen AOW of een onvolledige AOW, om hen te kunnen wijzen op de mogelijkheid van een AIO. Een ander voorbeeld is de zorgketen met het ZIN en het Centraal Administratiekantoor (CAK), waarbij het gaat om de doelgroep voor wie de eigen bijdrage Wlz wordt ingehouden.

In 2015 zijn er forse verbeteringen gerealiseerd in de gegevensuitwisseling in het kader van de Wet opsporing onverzekerden. Daarnaast is er een verkenning geweest om op termijn een structurele uitwisseling te kunnen inrichten met zorgverzekeraars, om bij twijfel te kunnen controleren of iemand wel verzekerd is voor de Wlz en dus recht heeft op een Zvw zorgverzekering.

Met het oog op de ontwikkelingen van de e-overheid en e-dienstverlening is de verwachting dat de ketensamenwerking en het uitwisselen van gegevens verder zullen toenemen. De SVB maakt maximaal gebruik van gegevens die de burger al een keer aan de overheid heeft gegeven. Ook gebruikt de SVB gezamenlijke Rijksvoorzieningen onder leiding van de Nationaal Coördinator Digitale Overheid en ontwikkelt mee aan nieuwe toepassingen voor het hergebruik van gegevens en de digitale infrastructuur.
De SVB vindt de privacy van de burger belangrijk. Elke uitwisseling heeft een zelfstandige wettelijke grondslag of wordt getoetst aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), en bij nieuwe regelgeving wordt er een wettelijk verplichte Privacy Impact Assessment (PIA) uitgevoerd.

Internationaal

Toename internationale gegevensuitwisseling
De SVB geeft prioriteit aan het inrichten van elektronische gegevensuitwisselingen van overlijdens van gerechtigden in het buitenland met haar zusterorganen binnen de EU en verdragspartners. Hiervoor is in 2015 programmatuur gemaakt voor geautomatiseerde verwerking van internationaal gestandaardiseerde formats. Doelstelling van deze uitwisselingen is de administratieve lasten van de gerechtigden te verminderen. Om zo sneller over informatie omtrent de rechtmatigheid van de uitkeringen te kunnen beschikken en fraude en misbruik te beperken. Daarnaast leidt dit tot efficiency in de uitvoering, doordat er geen levensbewijzen meer overlegt en verwerkt hoeven te worden en terugvorderingen worden voorkomen. De SVB richt zich op de landen met het grootste aantal uitkeringsgerechtigden.
Met de landen Australië, Verenigde Staten van Amerika, Duitsland, Monaco en Aruba worden deze gegevens maandelijks uitgewisseld. Bij Australië heeft dit geleid tot het afschaffen van de zogenaamde levensbewijzen en bij Duitsland en Aruba is dat bijna zover. Aan Curaçao levert de SVB mutaties voor de klanten in Nederland. Ook met België, Denemarken, Spanje, Groot-Brittannië, Polen, Italië, Zwitserland en Turkije is het proces gestart, wat overigens niets zegt over realisatie in 2016. Met Canada en Nieuw-Zeeland zijn in 2015 goede contacten gelegd en wordt de uitwisseling van overlijdensgegevens nader uitgewerkt. De in gestarte besprekingen met Argentinië zijn in 2015 beëindigd.
Met het Spaanse zusterorgaan is in 2015 een samenwerkingsovereenkomst getekend over verdere samenwerking tot gegevensuitwisseling van overlijdens en voorlichting aan wederzijdse klanten. Met Groot Brittannië, Italië en Polen zijn de overeenkomsten bijna klaar voor ondertekening
Met Australië en Nieuw-Zeeland worden de pensioenbedragen uitgewisseld, omdat deze bedragen vrijwel een-op-een worden gekort op het Australische en Nieuw-Zeelandse pensioen. Ook met Duitsland en België worden pensioenbedragen uitgewisseld.

Electronic Exchange of Social Security Information

Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) is een systeem dat sociale zekerheidsorganen in de EU gaan gebruiken om informatie uit te wisselen, zoals vereist door de EU-verordeningen. Voor de SVB is het belangrijk omdat het handmatig werk bespaart. De ontwikkeling van het EESSI-systeem vindt fasegewijs op een iteratieve wijze plaats in opdracht van de Europese Commissie.

In 2015 is het resultaat van de eerste twee fases van de bouw van het EESSI-systeem opgeleverd. Volgens de planning wordt in het voorjaar van 2016 de beschrijving van de architectuur goedgekeurd. Eind 2016 zal het productiesysteem opgeleverd moeten worden In 2016 zal de SVB een inschatting maken van de consequenties van aansluiting op EESSI en zich hierop voorbereiden. De organisaties SVB, UWV, ZIN, Belastingdienst, RINIS en SZW bereiden zich gezamenlijk voor op de oplevering van het EESSI-systeem eind 2016. Na oplevering van dit systeem moeten de lidstaten binnen twee jaar hierop aansluiten. De SVB is als partner aangesloten bij een consortium van dertien uitvoeringsinstellingen uit elf Europese landen (het Europese SAFE-project).

Het SAFE-consortium is opgericht om de Commissie te ondersteunen bij de implementatie van EESSI in de lidstaten door:

- Generieke tools ontwikkelen, kennis en best practices te delen;
- Feedback vanuit gebruikersperspectief te verzamelen en te delen;
- De nationale competenties van de lidstaten in relatie tot EESSI te versterken.

Binnen het SAFE-consortium neemt de SVB, in samenwerking met de Stichting RINIS, deel aan het testen van de door de Commissie opgeleverde producten. In 2015 zijn de eerste twee opleveringen vanuit de Commissie getest en in 2016 zullen de laatste twee opleveringen worden getest. Door deze deelname aan het testen hoopt de SVB kennis op te doen, ook voor de Nederlandse ketenpartners, waardoor een efficiënte en snelle implementatie bij de Nederlandse uitvoeringsinstellingen gerealiseerd kan worden.

4.6.3 Suwinet

Gedurende het gehele jaar participeerde de SVB in de Suwinet Domeingroepen en in het beheer van het SUWI Gegevensregister. Net als in de afgelopen jaren is het gebruik van Suwinet Inkijk gegroeid. De SVB is zowel leverancier van gegevens voor het inkijken door de SUWI-partners als afnemer van Suwinet Inkijk. De directe en ruime beschikbaarheid van de gegevens helpt de SVB-medewerkers bij hun werkzaamheden en draagt bij aan een gebruik van de Inkijkfaciliteit.

In 2015 is veel aandacht uitgegaan naar het programma ‘Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet’. Met dit programma initiëren en ondernemen de SUWI-partijen (Vereniging Nederlandse Gemeenten/gemeenten, het UWV en de SVB) in samenwerking met beheerpartij Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) verbetermaatregelen voor het bewerkstelligen en borgen van veilige gegevensuitwisseling en gegevensgebruik via Suwinet en daarmee voor de bescherming van de persoonsgegevens van burgers. Het programma loopt door in 2016.

De jaarlijks verplichte audit op de beveiliging van de gegevensuitwisseling via Suwinet heeft in 2015 geleid tot opmerkingen over de werking van enkele IT-processen. De SVB neemt deze opmerkingen ter harte en scherpt komend jaar bestaande procedures aan. De aanbevelingen die zijn gedaan naar aanleiding van de audit 2014, zijn in 2015 volledig opgevolgd.

4.6.4 Privacy persoonsgegevens

De SVB verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van haar taken die bij de Wet SUWI of bij of krachtens een andere wet aan haar zijn opgedragen. Bij de verwerking van persoonsgegevens neemt de SVB de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in acht. De bevoegdheid tot verwerking van persoonsgegevens is geregeld in artikel 8 Wbp. Verwerken van persoonsgegevens is een ruim begrip, waaronder ook het uitwisselen van persoonsgegevens tussen (bestuurs)organen valt.

Uitwisseling van gegevens mag alleen geschieden als dat wettelijk is geregeld, als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van een publiekrechtelijke taak of als de betrokkene toestemming heeft gegeven. De naleving van de privacy-regels is geïntegreerd in het informatiebeveiligingsbeleid van de SVB en de bijbehorende organisatie. Daarmee is ook de controle op die naleving verankerd.

De Wet SUWI bevat een opsomming van de organen in het SUWI-domein die, als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van wettelijke taken, onderling gegevens mogen uitwisselen. Veel van de uitwisselingen vanuit de SVB vinden op basis daarvan plaats.

Uitwisseling van persoonsgegevens tussen de SVB en andere bestuursorganen komt ook voor in het kader van de uitoefening van een publiekrechtelijke taak. Daarnaast komt het voor dat privaatrechtelijke organen om verstrekking van gegevens verzoeken. De SVB voert bij verzoeken om gegevensverstrekking het volgende beleid.
De SVB verstrekt gegevens wanneer de verstrekking:

- geen onevenredige inbreuk maakt op de privacy van de persoon of personen van wie gegevens worden verstrekt en
- nodig is voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak.

Naar aanleiding van het rapport van de Inspectie SZW ‘De burger bediend’ en de Privacy Impact Assessment (PIA) Suwinet hebben de SUWI-partijen, waaronder de SVB, een programmaplan ‘Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet’ geschreven. Het programmaplan bevat de opsomming van de maatregelen die de SUWI-partijen, in samenhang met het verbeterplan van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), gezamenlijk en afzonderlijk nemen. Geordend naar categorie, prioriteit en volgtijdelijkheid. De onderlinge samenhang van de afzonderlijke maatregelen is steeds aangegeven. Verder bevat het programmaplan maatregelen, waarvoor het initiatief bij het ministerie van SZW hoort, en beheermaatregelen, waarvoor het UWV (als beheerder van Suwinet) verantwoordelijk is.

4.6.5 Informatiebeveiliging

Bij het op een veilige manier omgaan met gegevens van onze klanten en ook het adequaat beschermen van deze gegevens, tegen zowel interne als externe dreigingen, is een goede Informatiebeveiliging voor de SVB essentieel. Technische ontwikkelingen en de steeds verdergaande automatisering hebben grote invloed op de processen van de SVB.
Door de groeiende behoefte aan flexibiliteit binnen de SVB spelen clouddiensten steeds vaker een belangrijke rol in de oplossing, ook al is het SVB-beleid nog steeds om deze tot een minimum te beperken. Het werken vanuit verschillende locaties is steeds vaker de standaard en ook de groeiende behoefte van medewerkers om overal en op elk moment toegang te hebben tot internet. De ontwikkeling is naar steeds meer digitaal en een betere online dienstverlening, zelfservice, automatische afhandeling en gegevensuitwisseling in de keten. Dit zorgt voor grotere risico’s bijvoorbeeld op het gebied van cybercrime.

Activiteiten in 2015
Begin 2015 is gestart met het in kaart brengen de risico’s van de informatiebeveiliging voor de SVB, waarbij rekening is gehouden met de doelstelling binnen de SVB en de ontwikkelingen daarbuiten. Dit heeft geleid tot versterkingen in de informatiebeveiligingsorganisatie en -processen en voorstellen tot het op orde brengen en verbeteren van de huidige maatregelen. Afgelopen jaar is hard gewerkt aan het realiseren van deze verbeteringen.

Veel aandacht is besteed aan het verbeteren van de kennis, de bewustwording en de houding met betrekking tot informatiebeveiliging. Zo is er in competitieverband een interne competitie met betrekking tot informatiebeveiliging uitgerold. Deze is door vele medewerkers van de SVB gespeeld en zal gebruikt worden bij de introductie van nieuwe medewerkers. Aan de Wet bescherming persoonsgegevens is een meldplicht toegevoegd voor inbreuken op beveiligingsmaatregelen voor persoonsgegevens. Deze is binnen de SVB als project opgepakt in opdracht van directie Juridische Zaken. Zowel private als publieke organisaties die persoonsgegevens verwerken worden met ingang van 1 januari 2016 verplicht om inbreuken op de beveiliging te melden die leiden tot bijvoorbeeld diefstal, verlies of misbruik van persoonsgegevens. Er is hiertoe binnen de SVB een procedure opgesteld met taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden om met datalekken om te gaan. De incidentmanagementprocessen en -hulpmiddelen zijn aangepast en er is veel aandacht besteed aan het verhogen van kennis bij medewerkers hoe datalekken te herkennen en wat vervolgens te doen. Voor de uitrol van de meldplicht is gebruik gemaakt van de bestaande informatiebeveiligingsorganisatie. Daarmee is een eerste stap gezet om de onderwerpen informatiebeveiliging en privacy bij elkaar te brengen. De procedure is 1 januari 2016 in gebruik genomen en zijn de eerste ervaringen opgedaan met de werking van de procedure. Hier is nog een aantal verbeterpunten uitgekomen. Deze verbeterpunten richten zich met name op het scherpstellen van de taken en verantwoordelijkheden van de diverse rollen in het proces.

Business Continuity Management

In 2015 is gewerkt aan verbeteringen in het proces Business Continuity Management (BCM). Eind 2015 werkte het proces nog niet zoals zou moeten, vinden verschillende BCM-initiatieven versplinterd plaats en zijn nog niet alle bedrijfsonderdelen van de SVB volledig opgenomen in het BCM-plan. In 2016 zal dit lopende project afgerond worden.

Beveiligingsincidenten

Ook in 2015 had de SVB een aantal beveiligingsincidenten, veelal zonder gevolgen voor de klanten. Zo heeft de SVB te maken gehad met SPAM-mailberichten en telefoontjes. Het doel daarbij was om bij medewerkers (bedrijfs)vertrouwelijke gegevens te ontfutselen, door zich voor te doen als medewerkers van bijvoorbeeld Microsoft Social Engineering. Doordat medewerkers middels bewustwordingsactiviteiten deze situaties inmiddels goed kunnen herkennen en weten hoe te handelen, hebben deze aanvallen geen gevolgen gehad. Ook heeft de SVB een beperkte uitbraak gehad van een crypto malware virus. Dit incident had gelukkig geen gevolgen voor de klanten en voor de organisatie was de schade beperkt. Inmiddels zijn er maatregelen genomen ter voorkoming van dit soort incidenten.

Externe samenwerkingsverbanden

Samenwerking met andere publieke en private organisatie op het gebied van informatiebeveiliging leidt vaak tot een grote verbetering van de weerbaarheid ten opzichte van interne en externe dreigingen, zoals cybercrime. De SVB heeft in 2015 de samenwerking gezocht en kennis en ervaring uitgewisseld met andere organisaties in diverse samenwerkingsverbanden. De SVB is nauw betrokken bij het Rijks-Information Sharing and Analysis Centres (Rijks-ISAC), dat is opgericht door het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) en het Nationaal Cyber Security Center, onderdeel van het ministerie van Veiligheid en Justitie. In het Rijks-ISAC wisselen de deelnemers onderling informatie en ervaringen uit over cybersecurity. Ook in 2015 heeft de SVB in het CIP met het UWV, de Belastingdienst, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en diverse andere overheids- en private partners een actieve rol gespeeld in de diverse door het CIP geformeerde groepen. Door de SVB is onder meer een bijdrage geleverd aan verschillende CIP-publicaties op het gebied van informatiebeveiligingsnormen, ketens, security awareness en privacy. Daaruit voortvloeiend wordt door de SVB samenwerking gezocht met het UWV bij de inrichting van het Security Operations Center (SOC) van de SVB. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de reeds aanwezig kennis en ervaring binnen het UWV.

Voldoen aan Rijksstandaarden

Binnen de rijksoverheid worden het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) toegepast. Aan de SVB en andere zelfstandige bestuursorganen is verzocht dit normenkader (BIR) te adopteren als richtlijn voor maatregelen op de informatiebeveiliging. Door de SVB is gekozen voor een invoeringsperiode van twee jaar. Gedurende deze periode wordt het voldoen aan de standaarden uitgedrukt in een volwassenheidsniveau tussen 0 en 4. De invoering van de BIR betekent dat de huidige maatregelen langs de meetlijn van deze standaarden worden gehouden en indien noodzakelijk worden aangescherpt.
Ook in 2015 zijn verschillende directies bezig geweest met de invoering en controle op de BIR-beheersmaatregelen. Door de directies zijn grote vorderingen gemaakt en hebben diverse controles geleidt tot verbeteringen van de beheersmaatregelen. De activiteiten om te voldoen aan de BIR zullen ook in 2016 doorlopen.

4.6.6 Interne beheersing ICT

Na het stopzetten van de ontwikkeling van een nieuw Multiregelingensysteem (MRS) heeft de SVB zich voorgenomen om uit te gaan van de huidige informatie systemen (HIS) voor de continuering en verdere uitbouw van de dienstverlening binnen het sociale domein. Voor de kortere termijn heeft onderzoek bevestigd dat de continuïteit van de bestaande systemen is gegarandeerd voor minstens vijf jaar binnen de huidige beleidscontext, mits maatregelen worden getroffen. Zie hiervoor de rapportage ‘Dienstverlening Verzekerd’ zoals vermeld in de brief van de staatsecretaris van SZW aan de Tweede Kamer d.d. 17-12-2014. De maatregelen zijn vertaald naar een 150 verbeteracties, die door het IT-bedrijf in 2015 zijn opgepakt en in 2016 worden afgerond. De verbeteracties raken het gehele IT-Bedrijf en betreffen zowel de techniek als de bezetting en kennis, alsmede de processen. De uitvoering van deze verbeteracties wordt direct aangestuurd door het MT van de directie IT. De acties worden maandelijks besproken met de Raad van Bestuur en in de tertaalrapportages gerapporteerd aan SZW.
Voor de lange termijn, rekening houdend met de toekomstige ontwikkelingen in wet- en regelgeving en wijzigende contexten, zijn ideeën ontwikkeld over de benodigde verbeterstappen ten aanzien van het HIS-landschap. Met het ministerie van SZW is afgesproken pas over deze verbeterstappen te besluiten in het licht van de uitkomsten van de strategische heroriëntatie.

In 2015 is (volgend op de strategische heroriëntatie) de SVB-IT-strategie 2016-2020 opgesteld, met ondersteuning en validering van een onderzoeks- en adviesbureau. Hierin is de uitwerking van de verbeterstappen ten aanzien van het systeemlandschap voor het sociale domein opgenomen, uit te voeren in kleine stappen en uitgaand van binnen SVB reeds in gebruik zijnde technologie. Vanwege het grote belang zijn externe second opinions hierop uitgevoerd. Gedurende 2015 heeft afstemming met het ministerie van SZW hierover plaatsgevonden en is uitvoering van de eerste projecten uit deze roadmap voorbereid.
Tegelijkertijd met het ontwikkelen van de IT-strategie is het inrichtingsplan voor de nieuwe directie IT opgesteld, waarin de directies ITB en Informatiemanagement&Programma’s opgaan. In het inrichtingsplan zijn visie, missie en strategische uitgangspunten vastgesteld. Binnen deze nieuwe organisatie is aandacht voor planvorming, realisatie, en borging. Onderdeel van de directie IT is het nieuw ingerichte CIO-Office, als onafhankelijke en toetsende staf ter ondersteuning van de Chief Information Officer (CIO).

In 2015 is een aantal activiteiten in gang gezet om tot een beter Change Management proces te komen. Uit de interne kwaliteitscontrole is gebleken dat het testmanagement in incidentele gevallen niet op orde was in de zin dat wijzigingen in applicaties niet altijd consistent en aantoonbaar zijn getest. Door een consequente handhaving van het TOP-proces (Turn Over to Production), het controleren van changes op evidence en het verder professionaliseren van testmanagement zal de uitvoering van dit proces in 2016 worden aangescherpt.

4.6.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening

De SVB hecht veel belang aan de kwaliteit van haar informatievoorziening. Voor de beoordeling hiervan wordt onderscheid gemaakt tussen financiële en niet-financiële informatie. Voor de financiële informatievoorziening zijn van oudsher veel kwaliteitswaarborgen in de systematiek ingebouwd. Over de opzet en werking van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) van de primaire systemen (inclusief automatisering) en het financiële proces wordt jaarlijks gerapporteerd door de interne en externe accountants.

Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

De SVB hanteert sinds 2006 een handboek SUWI-verantwoording dat elk jaar wordt geactualiseerd. Hierin wordt invulling gegeven aan het in algemene termen opgestelde normenkader van SZW en concreet ingegaan op de kwaliteit van de informatievoorziening. Ook wordt daarin de totstandkoming van de informatie en de waarborgen die in de systematiek zijn opgenomen, beschreven. In het handboek wordt verwezen naar de AO/IB's die hiervoor zijn opgesteld.

Voor een beoordeling van de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is nader onderscheid nodig tussen twee zaken:

1. vastlegging van de gegevens in de informatiesystemen van de verschillende wetten die de SVB uitvoert. Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de locaties van de SVB. Dit vindt plaats conform de AO/IB;
2. de samenstelling van de benodigde informatie vanuit die systemen. Belangrijkste bronnen van de niet-financiële informatie vormen de AOW/Anw- en AKW-administraties. De informatie uit deze systemen wordt periodiek overgeheveld naar het SVB-datawarehouse: de Query Database (QDB). Procedures over de kwaliteit zijn vastgelegd in het beheerboek van de QDB. Deze zijn de afgelopen jaren steeds geactualiseerd.

De hier beschreven maatregelen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de door de SVB geleverde informatie voldoende gewaarborgd is.

4.7 Huisvesting

4.7.1 Huisvestingskosten en -investeringen

De huisvestingskosten bedragen € 19,3 miljoen. Ten opzichte van 2014 zijn de huisvestingskosten met € 3,2 miljoen gedaald. De SVB hanteert drie categorieën binnen de huisvestingskosten:

1) rente- en afschrijvingskosten: deze zijn € 2,9 miljoen lager dan 2014. Dit is voornamelijk veroorzaakt door lagere rentekosten.
2) Onderhoudskosten: de SVB heeft ten opzichte van 2014 € 0,3 miljoen minder uitgegeven aan planmatig groot onderhoud.
   De uitgaven voor correctief onderhoud en overige onderhoudskosten liggen € 0,2 miljoen lager dan in 2014; de meubilairkosten komen € 0,3 miljoen hoger uit dan in 2014 door extra inhuur ten behoeve van de groei van PGB.
3) de overige huisvestingskosten, zijnde huurkosten, energie, schoonmaak, beveiliging en belastingen: deze zijn ten opzichte van 2014 € 0,1 miljoen gedaald. De belangrijkste oorzaak ligt in lagere kosten voor energie.

Investeringen

Tabel 4.10 Huisvesting gerelateerde investeringen (1 = € 1.000)

	Realisatie 2015	Begroting 2015
Verbouwingen	308	175
Installaties	345	632
Meubilair/stoffering	564	912
Totaal	**1.217**	**1.719**

Huisvesting gerelateerde investeringen
In 2015 heeft de SVB geïnvesteerd in modernisering van de werkomgeving van locatie Deventer, meubilair voor het Servicecentrum PGB en in een verbouwing van locatie Breda om deze geschikt te maken voor een huurder. Daarnaast is de keuken van locatie Amstelveen gerenoveerd. De investeringen in installaties hebben betrekking op een deel van de brandmelding-installatie van locatie Utrecht en de koeling van de serverruimten op diverse locaties.

4.7.2 Huisvesting

De Raad van Bestuur en de Directieraad hebben in mei 2014 bepaald dat, met het oog op continuïteit, de regionale spreiding van de locaties wordt behouden. Binnen een reistijd van maximaal 1,5 uur met openbaar vervoer zijn de huidige locaties goed te bereiken, zowel voor de klant als de medewerker. Onderdeel is het belang van het behoud van kennis en het strategisch HR-beleid dat de SVB zoveel mogelijk mensen voor de organisatie wil behouden, en de medewerkers door opleiding en ontwikkeling op het niveau te krijgen en houden dat nodig is om aan de eisen van de koers van de SVB te kunnen voldoen. De heroriëntatie, met SVB, SZW en VWS, heeft een gemeenschappelijk beeld opgeleverd van het ambitieniveau van de huidige taken en van de toekomstige ontwikkelingen en zo de SVB klaar te maken voor de toekomst. Bij de heroriëntatie is vastgesteld dat de huisvesting van de SVB moet blijven passen bij de ruimtebehoefte van de SVB en dat de regionale spreiding blijft. In 2018 wordt het huisvestingsbeleid geëvalueerd.

Door de (tijdelijke) activiteiten, ten behoeve van de Trekkingsrechten PGB, was een extra tijdelijke formatie en dus flinke uitbreiding van ruimte nodig. Dergelijke bewegingen zijn onvoorspelbaar en bemoeilijken een langetermijnvisie op het huisvestingsbeleid. De huidige overmaat van vierkante meters kantoorruimte gaf en geeft de SVB de nodige flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

In 2016 wordt onverminderd ingezet om zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren. Daarbij zal de SVB zich inspannen om partijen binnen de Rijksoverheid en andere ZBO's huisvesting te bieden. De SVB heeft in 2014 meegewerkt aan het onderzoek van Deloitte in opdracht van het Directoraat-Generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR) inzake de huisvesting van de ZBO's. Hieruit volgde het Deloitte-rapport 'Samenwerking loont'. De eerste stappen om die samenwerking vorm te geven zijn gezet. In 2015 is een getekende intentieverklaring met het UWV waarin de samenwerking op het gebied van huisvesting formeel vastgelegd.

De SVB heeft in 2015 het grootste deel van zijn overmaat verhuurd aan derden. Voor de toename van de activiteiten van het Servicecentrum PGB is tijdelijk kantoorruimte ingericht op meerdere locaties van de SVB.

Hieronder staat de huisvesting in vierkante meters Verhuurbaar Vloeroppervlak (VVO) van 2015:

Tabel 4.11 Huisvesting 2015 m2 VVO

	m2	%
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100%
Huisvestingsbehoefte	70.794	73%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	26.462	27%
Waarvan verhuurd aan derden	22.988	24%
Niet verhuurde overmaat kantoorruimte	3.474	3%

De genoemde niet-verhuurde overmaat van vierkante meters kantoorruimte van de SVB, is theoretisch. In de praktijk wordt de overmaat deels ingezet voor interne projecten en door uitzendkrachten die door de SVB zijn ingehuurd. De ruimte in overmaat is verdeeld over diverse locaties van de SVB en soms binnen een locatie verspreid. Waar mogelijk, is overtollige kantoorruimte geclusterd en omgezet in verhuurbare ruimte.

Binnen het SZW-domein zijn afspraken gemaakt over de verantwoording over de leegstand. Hierbij is afgesproken om, conform de definitie van het Rijksvastgoedbedrijf, te rapporteren over de leegstand. De leegstand kan hierbij worden onderverdeeld in:

1) De financiële leegstand
   Dit is de fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in vierkante meters VVO, waarbij geen sprake is van een contract met de klant of leegstand als gevolg van renovaties. Op basis van deze definitie bedraagt de financiële leegstand van de SVB 3%.
2) Niet-financiële leegstand
   Dit is de fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in vierkante meters VVO, waarbij wel sprake is van een contract met de klant en de klant schriftelijk aan het Rijksvastgoedbedrijf heeft verzocht een andere ruimte en andere huurder voor de ruimte te vinden. De panden waarin de SVB is gevestigd zijn eigendom van de SVB. Omdat de SVB haar panden in eigendom heeft, is deze Rijksvastgoedbedrijf-definitie niet van toepassing.

4.8 Overige kosten

Bureaukosten

De bureaukosten voor 2015 bedragen € 5,8 miljoen. Ten opzichte van 2014 zijn deze kosten afgenomen met € 2,2 miljoen. De daling ten opzichte van 2014 wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere kosten voor porti en drukwerk (in 2014 waren er grote mailingen voor nieuwe wetgeving) en het toenemende gebruik van de berichtenbox.

Diensten en diversen

De realisatie van de categorie ‘Diensten en diversen’ voor 2015 bedraagt € 13,4 miljoen. Dit is ruim een miljoen lager dan in 2014, maar € 0,9 hoger dan begroot. Ten opzichte van de begroting zijn de met name kosten van externe advisering toegenomen.

5 De SVB in de omgeving

5.1 Nationale samenwerkingsverbanden

5.1.1 Manifestgroep

De Manifestgroep, gestart in 2003, is een informeel netwerk van inmiddels vijftien grote landelijke uitvoeringsorganisaties. Deze groep staat voor innovatie van de publieke dienstverlening, met het accent op elektronische dienstverlening en met oog voor de belangen van burgers en bedrijven. De Manifestgroep legt verbindingen met andere (overheids)partijen en spreekt daarbij veelvuldig 'namens de uitvoering'. De SVB is een van de initiatiefnemers van de Manifestgroep en participeert actief in alle geledingen van het netwerk. Zie voor meer informatie: www.manifestgroep.nl.

In 2014 en 2015 heeft de Manifestgroep intensief meegewerkt aan een vliegende start van de Digicommissaris; voluit genaamd de Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO). In 2015 is veel aandacht gegaan naar de participatie van vertegenwoordigers namens Manifestgroep in de governance van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). De heer R.J. Barendse, lid Raad van Bestuur SVB, is lid van het Nationaal Beraad Digitale Overheid. De opdracht voor de Digicommissaris en alle betrokken partijen is om de governance, financiering en (door-)ontwikkeling van de GDI-voorzieningen effectief en toekomstvast te regelen. Het belang van de SVB hierbij is evident: zonder voorzieningen als DigiD, MijnOverheid.nl, het e-ID-stelsel en de basisregistraties kan de SVB haar werkzaamheden niet adequaat en efficiënt uitvoeren. Ook denkt de Manifestgroep met de beleidsdepartementen Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken mee over de realisatie van de kabinetsdoelstelling Digitaal 2017. Concreet betekent dit dat in 2017 burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal moeten kunnen afhandelen.

De samenwerking met gemeenten is in de tweede helft van 2015 in een stroomversnelling geraakt, op initiatief van het zogeheten Kloosterhoeveberaad. Dit is een overleg tussen enkele gemeentesecretarissen, bestuurders van de Manifestgroep en beleidsverantwoordelijke directeuren vanuit departementen. Ook de Digicommissaris sluit hierbij aan. De projecten die onder deze paraplu worden uitgevoerd, zijn gericht op verbetering door samenwerking van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. De SVB leidt het project 'gezamenlijke persoonlijke dienstverlening'. Doel is om te onderzoeken of gemeenten een logische plek zijn om burgers op te vangen die digitaal niet vaardig zijn. Dit project is een samenwerking met UWV, Belastingdienst, DUO en een aantal gemeenten.

5.1.2 Rijksbrede Benchmark Groep

De SVB speelt een actieve rol in de RBB-Groep (www.rbbgroep.nl). Dit is een platform van en voor organisaties in de publieke sector, gericht op het leren van elkaar en het samen kennis opbouwen. De SVB levert de voorzitter van deze groep in de persoon van de heer R.J. Barendse. Verder deelt de SVB haar ervaringen en producten via deelname aan diverse platforms en door de beantwoording van gerichte vragen van andere organisaties. Andersom maakt de SVB bij onze vernieuwingen ook gebruik van de ervaring die elders is opgedaan. Ook neemt de SVB jaarlijks deel aan de Rijksbrede Benchmark. Sinds 2012 werkt de Rijksbrede Benchmark (RBB) Groep samen met het HPO-Center en worden onderzoekers vanuit de RBB-organisaties ter beschikking gesteld voor periodieke HPO-onderzoeken (High Performance Organisatie). In 2015 is een vervolg op het HPO-onderzoek uit 2013 uitgevoerd. De uitkomsten hiervan, waarover de Tweede Kamer per brief van de staatssecretaris van SZW d.d. 22 december 2015 (Onderzoeken naar inhuur externen en cultuur bij SVB) op hoofdlijnen is geïnformeerd, worden meegenomen in de organisatieontwikkeling van de SVB.

5.1.3 Bestuurlijk Overleg Compacte Uitvoering

Het Bestuurlijk Overleg Compacte Uitvoering (BOCU) is het vervolg op onderdeel 12 van het programma Compacte Rijksdienst, dat in 2013 werd afgerond. Binnen het BOCU werken de SVB, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), Belastingdienst en UWV samen aan vier projecten en vijf expertisecentra. Daarnaast werken Centraal Administratie Kantoor (CAK), Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en het ministerie van BZK mee aan sommige activiteiten. De SVB is trekker van twee expertisecentra: BRM (expertisecentrum Business Rules Management) en EBU (Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering). Tot 2015 viel het BOCU onder verantwoordelijkheid van het ministerie van SZW. In 2015 zijn de organisaties 'op eigen kracht' doorgegaan.

Meest opvallende activiteit in 2015 was de start van het zogeheten Topberaad inkomensondersteuning en vervolgens de start van het project harmonisatie en vereenvoudiging inkomensbegrippen. Het Topberaad inkomensondersteuning bestaat uit bestuurders van ministeries en uitvoeringsorganisaties. Doelstelling van dit beraad is onder meer het aanhalen van de relatie tussen beleid en uitvoering, zodat in de beleidsfase meer rekening wordt gehouden met de belangen van de uitvoering.
In het project kijken vakdepartementen en uitvoeringsorganisaties gezamenlijk naar mogelijkheden om de uitvoering van inkomensvoorzieningen voor burgers te vereenvoudigen. Als een van de grootste Nederlandse inkomensverstrekkers, hecht de SVB hieraan groot belang. In het project, dat geleid wordt door het ministerie van SZW, participeren Belastingdienst, UWV, CAK, SVB en DUO, namens gemeenten VNG/Divosa, alsmede de beleidsdepartementen die deelnemen in het Topberaad inkomensondersteuning. Het project is gestart in september 2015 en werkt aan: een beschrijving van de problematiek, voorstellen voor oplossingsrichtingen, kwantificeren van de effecten van voorgestelde oplossingen en aangeven hoe het aantal inkomensbegrippen kan worden beperkt.

5.1.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

Sinds de oprichting in 2005 participeert de SVB in Netspar: oftewel *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit van Tilburg. Netspar heeft drie doelstellingen: onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners. De SVB levert daaraan een bijdrage met haar kennis van het eerste pijler pensioen. Zo biedt de SVB stageplekken aan studenten van economische masteropleidingen van de Universiteit van Tilburg met een zogenaamde Netspartrack of Netsparspecialisatie. Tegelijkertijd zorgt deelname aan Netspar ervoor dat de SVB haar wetenschappelijke basis verrijkt, door onder meer aanwezig te zijn bij en een rol te vervullen tijdens Netspar-bijeenkomsten.
In 2015 heeft de kennisuitwisseling een nieuwe dimensie gekregen doordat Netsparonderzoekers een presentatie hebben verzorgd voor een breed samengesteld SVB-publiek, evenals dat bij andere partners gebeurde. Daarmee wordt de actuele pensioendiscussie laagdrempeliger.

5.2 Internationale activiteiten

5.2.1 Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering

De SVB is initiator van het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (EBU). De Werkgroep Slimme Diensten is 1 januari 2015 van start gegaan met een pilot 'één loket gedachte' voor de kennismigrant via het Expatcenter Den Haag. Er waren in 2015 nog onvoldoende resultaten geboekt om de pilot al dan niet als succesvol te bestempelen. In het eerste tertaal van 2016 zal de pilot worden geëvalueerd.

De Werkgroep Slimme Diensten heeft een proef bedacht met aanvragen kinderbijslag SVB van ‘John de kennismigrant’ via het Expatcenter Den Haag. De proef is 1 januari 2015 van start gegaan. Tot op heden zijn er weinig aanvragen kinderbijslag via het Expatcenter binnengekomen. De pilot wordt tot 2017 verlengd.
Verder lopen er binnen deze werkgroep initiatieven op het terrein van DigiD, de 30%-regeling van de Belastingdienst en het omwisselen van rijbewijzen bij de RDW. Binnen het EBU wordt ook nagedacht over het gezamenlijk optrekken bij internationale incasso. Dit heeft nog niet geleid tot een concreet plan van aanpak.
Onder de vlag van het EBU werken UWV en SVB samen op het gebied van handhaving en gegevensuitwisseling. Het Interventie Team/UWV en Controle Team Buitenland/SVB hebben gezamenlijk onderzoeken voorbereid en verricht in België en Canada. De ervaringen zijn positief. Ook wordt gekeken naar de mogelijkheid om gezamenlijk overlijdensgegevens op te vragen bij buitenlandse verbindingsorganen. De SVB zou hierbij als het loket moeten fungeren via welke de gegevens worden opgevraagd. Begin 2016 komen UWV en SVB met voorstellen aan hun Raden van Bestuur hoe deze samenwerking – mogelijk ook op andere terreinen – verder vorm te geven.

5.2.2 International Social Security Association

De International Social Security Association (ISSA) is een internationale non-profit organisatie met als doel kennisbevordering en samenwerking tussen sociale zekerheidsorganisaties.
Voor alle technische commissies is een programma samengesteld voor de jaren tot het volgende ISSA-wereldcongres, in november 2016. Dit programma moet verder worden uitgewerkt en ingevuld door de technische-commissieleden, hierin ondersteund door het ISSA-secretariaat. Leden van het team hebben de ISSA-Guidelines op hun waarde beoordeeld en hun commentaar doorgegeven aan het ISSA-secretariaat. De voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB is vice-chairperson in de Technical Commission on Organization, Management and Innovation. Ter ondersteuning van de voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB is een SVB-ISSA Expertteam samengesteld, met vertegenwoordigingen vanuit alle directies. Dit team adviseert de voorzitter vanuit hun eigen expertise. Een aantal leden heeft deelgenomen aan of presentaties gegeven ISSA-workshops - conferenties. De President van de ISSA is begeleid naar de bureau meetings en het regional Forum for Asia and Asia Pacific.

5.2.3 Project in EU-verband: Nationaal Contactpunt

De SVB is sinds eind 2012 door het ministerie van SZW aangewezen als ‘National Contact Point (NCP) for fraud and error’ voor Nederland in Europa. Samen met de Belgische Federale Overheidsdienst (FOD) vormt de SVB de Steering Board. De Europese Commissie heeft financiën ter beschikking gesteld om het per 1 januari 2015 formeel beëindigde project nog een jaar voort te zetten.
In oktober 2015 is de tweede jaarlijkse conferentie georganiseerd: moderators van de vier NCP-werkgroepen hebben de stand van zaken teruggekoppeld. Tevens is er stilgestaan bij de overgang naar een nieuw platform dat gefinancierd en gefaciliteerd zal worden vanuit de Europese Commissie. De Steering Board heeft de transitie naar het nieuwe platform per 1 december 2015 begeleid.

5.2.4 Elektronische en persoonlijke dienstverlening aan grensarbeiders

Elektronische dienstverlening

In 2015 is de website www.grensinfo.nl gevuld met nieuwe content voor alle relevante doelgroepen, met als doel de e-dienstverlening verder te optimaliseren en maximaliseren. Deze website is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het UWV, Zorginstituut Nederland (ZIN) en de Belastingdienst.

Persoonlijke dienstverlening
Uit een onafhankelijk onderzoek naar de behoefte aan informatievoorziening voor grensarbeiders is in 2014 duidelijk geworden dat digitale informatievoorziening en persoonlijke informatievoorziening beide noodzakelijk zijn. Uitgangspunt hierbij is dat de informatievoorziening zoveel mogelijk digitaal verloopt. Voor de persoonlijke informatievoorziening is in 2015 in overleg met de grensregio's gewerkt aan de totstandkoming van een structuur met regionale frontoffices (loketten) voor face-to-face-dienstverlening. Er is verder gewerkt aan een centrale backoffice met specialistische vakinhoudelijke expertise. De minister en staatssecretaris van SZW hebben aangegeven om de backoffice-functie te beleggen bij de SVB, directie dienstverlening, voor de grensinformatievoorziening op het terrein van de sociale zekerheid. Tot en met het jaar 2018 zijn hiervoor middelen toegekend. Eind 2017, begin 2018 zal moeten worden beoordeeld of de noodzaak voor een backoffice voor complexe vragen zich voor de jaren daarna nog in dezelfde mate voordoet.

Activiteiten SVB in de grensgebieden
De bureaus Belgische en Duitse Zaken zijn onderdeel van de SVB en voorzien, in samenwerking met andere uitvoerders, grensarbeiders van informatie via de website grensinfo.nl. De SVB neemt actief deel aan twee Interreg-aanvragen in de regio's en ondersteunt regionale instanties zoals gemeentes en euregio's als inhoudelijke backoffice. Om de verbinding met de regionale informatiepunten te optimaliseren zullen de bureaus in de periode 2016-2018 ook deelnemen aan regionale spreekuren voor de beantwoording van de meer complexe vragen.
Verschillende onderdelen van de SVB, waaronder de bureaus voor Belgische en Duitse Zaken, hebben in 2015 deelgenomen aan consultatiebijeenkomsten en werkgroepen van de Benelux om knelpunten te inventariseren ten aanzien van de grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit. De SVB ondersteunt inhoudelijk de Benelux webportalen via grensinfo.nl en levert content voor brochures van de Benelux. Een belangrijk speerpunt voor 2015 en 2016 is het tegengaan van sociale dumping en schijnconstructies. De SVB is hierbij betrokken vanuit de taak van het afgeven en ontvangen van verklaringen (A1) over de verzekeringssituatie bij detachering en werken in twee of meerdere landen.

5.2.5 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

Verdrag Marokko
In 2015 hebben hernieuwde onderhandelingen plaatsgevonden over aanpassingen in het bilaterale sociale zekerheidsverdrag met Marokko. In september is een protocol getekend waarna het leek of partijen tot overeenstemming waren gekomen. Hierna is Marokko met aanvullende eisen gekomen die geen deel uitmaken van het gesloten akkoord. Nederland kon niet tegemoet komen aan de aanvullende eis van Marokko om de reikwijdte van het grondgebied waarop Nederlandse sociale zekerheidsuitkeringen zouden moeten worden uitgekeerd uit te breiden naar de Westelijke Sahara, hetgeen nationaal en internationaal rechtelijk problematisch is. Daardoor is er dan ook geen overeenstemming bereikt over het wijzigingsprotocol en kunnen de afspraken uit het gesloten akkoord niet worden uitgevoerd. De Tweede Kamer is hierover in december door de bewindspersoon geïnformeerd. Begin 2016 is het overleg hierover voortgezet.

Acties rond schijnconstructies
In 2015 zijn diverse bedrijven en enkele honderden detacheringsverklaringen nader onderzocht. Naar aanleiding hiervan werd contact opgenomen met onze zusterorganen in onder andere Cyprus, Liechtenstein, Portugal, Polen en Roemenië om feiten te verifiëren en afgegeven detacheringsverklaringen, indien nodig, in te trekken.

Dit resulteerde in 2015 onder meer tot het weigeren van Roemenië om verklaringen af te geven voor enkele in Roemenië geregistreerde transportfirma's met Nederlandse bestuurders. In Portugal resulteerde dit eind 2015 tot naheffingen van belastingen en premies ter hoogte van enkele miljoenen bij Portugese bedrijven als gevolg van looncorrecties. Om mogelijke schijnconstructies beter te kunnen monitoren zal het Portugese zusterorgaan vanaf 1 januari 2016 de door hen afgegeven verklaringen (A1) voor werken in Nederland, elektronisch aan ons doorgeven.

De vraag of chauffeurs van transportondernemingen die in dienst zouden zijn van een postbusfirma in Cyprus toch Nederlands verzekerd zijn, ligt begin 2016 bij de rechtbank in Amsterdam.

In december 2015 heeft de SVB de pilot met ketenpartners, inspectiediensten en de Belastingdienst om feitenonderzoek mogelijk te maken in complexe situaties van werken in twee of meer landen beëindigd. De bevindingen zijn positief waardoor deze samenwerking vanaf 2016 structureel zal worden. De input vanuit de werkgroep dient als input voor de Toezichtsconferentie over schijnconstructies, welke tijdens het EU-voorzitterschap door Nederland in februari 2016 zal worden gegeven. De Belastingdienst, de Inspectie Leefmilieu en Transport en de SVB hebben een gezamenlijke bestandsanalyse uitgevoerd op detacheringsverklaringen om kennis te vergaren over de verschijningsvormen, risicolanden en het financiële belang bij detacheringconstructies. De resultaten van deze analyse zijn in 2015 gedeeld met de betrokken partners.

Attachés voor sociale zaken

Ook in 2015 hebben de attachés in Marokko en Turkije en, in mindere mate, Suriname veel vragen en reacties ontvangen over de (voorgenomen) kabinetsmaatregelen, zoals de invoering van de woonlandfactor voor AKW en Anw en het wetsvoorstel beperking export kinderbijslag. Er is intensief contact geweest – samen met vertegenwoordigers van het ministerie van SZW – met de respectievelijke overheden en zusterorganen over de onderhandelingen over een herziening van de verdragen met deze landen.

In overleg met de betrokken ketenpartners kijkt de SVB kritisch naar haar internationale netwerk en beziet hoe dit efficiënter en effectiever kan worden georganiseerd. In 2015 zijn de Bureaus voor Sociale Zaken onder de loep genomen. Voor de Bureaus in Suriname, Turkije, Marokko en Spanje heeft dit onder andere geleid tot wijzigingen in de aansturing.

Internationale (verdrags-) besprekingen en onderzoeken

In 2015 is de SVB betrokken geweest bij enkele internationale besprekingen die elders nog niet zijn genoemd:

- Met Macedonië heeft de SVB in 2014 een zogeheten Twinning (kennisuitwisseling) plaatsgevonden, die in februari 2015 is afgesloten.
- Met China hebben in oktober 2015 de laatste van een reeks verdragsbesprekingen plaatsgevonden. Tijdens deze bespreking is het administratief akkoord, in de vorm van een memorandum of understanding (MoU), besproken. Het betreft een verdrag waarin uitsluitend de toepasselijke wetgeving voor bepaalde takken van de sociale zekerheid wordt geregeld.

6 Governance

De SVB voert een belangrijke publieke taak uit. De SVB hecht dan ook veel waarde aan verantwoording van de manier waarop dat gebeurt. Zo houdt de SVB zich aan de ‘Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners’ en worden duidelijke integriteitrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers gehanteerd.

6.1 Handvest Publiek Verantwoorden en Handvesttoets

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden (HPV) ondertekend. De SVB en een aantal andere zelfstandige bestuursorganen (ZBO’s) willen verantwoording afleggen over hun handelen en de kwaliteit van dienstverlening. Dat doen zij (als deelnemer aan de HPV) niet alleen aan een verantwoordelijke minister, maar juist ook aan de burgers die zij (be)dienen en de samenleving als geheel. In de loop der jaren hebben ook andere publieke dienstverleners dan ZBO’s zich bij de Handvestgroep aangesloten.

De organisaties lieten zich voorheen regelmatig door een college van ervaren externe bestuurders en wetenschappers visiteren. Inmiddels heeft de HPV een nieuwe manier gevonden om te kunnen vaststellen of en hoe de dienstverlening aan burgers, maar ook andere stakeholders, kan worden verbeterd: de zogenaamde Handvesttoets. Deze is in 2014 in pilotvorm uitgevoerd bij het Kadaster. In 2015 is de SVB als tweede organisatie, begonnen zich te toetsen aan het Handvest in een uitgebreide pilot.

Met de Handvesttoets brengt de SVB de haar omringende stakeholders in beeld en definieert ze. Hierbij valt vanzelfsprekend te denken aan de burger, maar ook de eigenaar, de opdrachtgever, de toezichthouder en samenwerkingspartners. Vervolgens gaat de SVB met hen in dialoog om beter inzicht te krijgen in en een waardering van de kwaliteit van de publieke verantwoording van de SVB (naar haar stakeholders). De dialoog en het proces zijn de voedingsbodem voor gaandeweg leren en verbeteren van de kwaliteit van publieke verantwoording op basis van wederkerigheid in de relatie met stakeholders. Begin 2016 zal de SVB de handvesttoets afronden.

6.2 Code goed bestuur en nieuwe code 2015

De bij de HPV aangesloten organisaties onderschrijven de ‘Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners’, waarin een ideaaltypisch model van checks and balances voor publieke dienstverlening is beschreven. De Handvestgroep als zodanig komt meerdere malen per jaar bijeen. Onder meer worden de onderlinge samenwerking en de deelname aan gezamenlijke en Rijksinitiatieven (om de werking van de uitvoering verder te optimaliseren) besproken. In 2015 is een nieuwe, geactualiseerde en verbeterde code verschenen. De SVB onderschrijft deze herijkte code.

De ‘Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners’ bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties en de vormgeving van ‘tegenkracht’. De code schrijft voor dat organisaties aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd. En zo niet, waarom dat het geval is.

Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen
De minister van SZW benoemt de leden van de Raad van Bestuur van de SVB en stelt de bezoldiging vast. Verder vallen de leden van de Raad van Bestuur onder de CAO die voor de SVB geldt. Voor de leden van de Raad van Bestuur geldt een Regeling Integriteit, met bepalingen over nevenactiviteiten en tegenstrijdige belangen. Daarnaast gelden de Gedragscode Integriteit en de Gedragscode Informatiebeveiliging voor alle SVB-medewerkers, inclusief een gedragsrichtlijn bij het vermoeden van misstanden.

Minister, klant en samenleving
De minister van SZW (en namens hem de Inspectie SZW) houdt toezicht op de SVB. De SVB verantwoordt zich periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vindt de SVB daarnaast de verantwoording tegenover klanten. De SVB voert een klantcommunicatiebeleid, heeft een zorgvuldige klachtenregeling en voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit.

Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant
De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. De jaarrekening, zie bijlage, wordt gecontroleerd door de Audit Dienst en de externe accountant. De Audit Dienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. Vertegenwoordigers van de externe accountant PwC wonen de vergadering bij waarin de jaarrekening wordt vastgesteld. De Audit Dienst stelt een verslag van bevindingen op en verstrekt een controleverklaring bij de SUWI- jaarverantwoording. De externe accountant stelt een rapport van bevindingen op en voorziet vervolgens de te publiceren jaarrekening van een controleverklaring.

6.3 Toezichtbevindingen

In mei 2015 heeft de Inspectie SZW het rapport Suwinet ‘veilig omgaan met elkaars gegevens’ uitgebracht. De Inspectie signaleerde in het rapport dat gemeenten nog steeds onvoldoende invulling geven aan een aantal essentiële normen op het terrein van beveiligingsbeleid, de organisatie van informatiebeveiliging en de logische toegangsbeveiliging. Bij 83 procent van de gemeenten waren voor het opvragen van persoonsgegevens via Suwinet nog steeds niet voldoende beveiligingsmaatregelen getroffen. SVB is een partij die voor de uitvoering van de aan de SVB opgedragen regelingen gebruik maakt van de inkijkfunctie Suwinet en daarom is de invulling van het beveiligingsbeleid door gemeenten ook voor de SVB van essentieel belang. Door het ministerie van SZW zijn per brief van 5 februari 2015 diverse verbetermaatregelen aangekondigd. In 2016 zal moeten blijken in hoeverre de maatregelen resultaat hebben gehad.

6.4 Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur over de strategische koers van de SVB. Daarnaast kan de Raad van Bestuur ter advisering vraagstukken op maatschappelijk terrein voorleggen die van belang kunnen zijn voor de SVB, in de meest ruime zin. Voorts wordt de Raad van Advies om reflectie gevraagd over governance vraagstukken, waaronder het interne en externe toezicht. In deze paragraaf brengt de Raad van Advies zelf verslag uit van haar besprekingen en bevindingen in het afgelopen jaar.

Bijeenkomsten Raad van Advies in 2015
De Raad van Advies komt tenminste vier keer per jaar bijeen, en zoveel vaker als nodig blijkt. Zo is de Raad van Advies in 2015 vijfmaal bijeen geweest. De voorzitter van de raad sprak daarnaast regelmatig met de voorzitter van de Raad van Bestuur actuele ontwikkelingen door. Daarmee is de Raad reflectie- en adviesorgaan, geen toezichthouder. De kernonderwerpen van bespreking afgelopen jaar waren:

- de jaarstukken over 2014
- de jaarplannen voor 2015 en 2016
- de implementatie van de Trekkingsrechten PGB
- de strategische heroriëntatie.

De wisselwerking tussen beleid en uitvoering
In 2014 bracht de Algemene Rekenkamer (ARK) haar studie Bestuur op afstand - Vier factsheets over de organisatie van publieke dienstverlening door instellingen op afstand van het Rijk - uit, waarin ingegaan wordt op de wisselwerking tussen beleid en uitvoering. De ARK doet dit aan de hand van het formuleren, behalen, meten en verantwoorden over (gewenste) maatschappelijke effecten. De verantwoordelijke minister in casu het betreffend departement is verantwoordelijk voor het formuleren van de gewenste maatschappelijke effecten van beleid. De uitvoering is, en in casu uitvoeringsorganisaties zijn, nodig voor het behalen van deze effecten. Voor het meten van en het verantwoorden over het al dan niet behalen van maatschappelijke effecten is de opvatting, na gesprekken met uitvoerders, dat hiervoor een gedeelde verantwoordelijkheid bestaat.

Met het uiteenrafelen van bovengenoemde verantwoordelijkheden wordt duidelijk dat beleid en uitvoering in elkaars verlengde liggen. Ze zijn tot elkaar veroordeeld in de goede zin van het woord. Ze hebben elkaar nodig en kunnen èn moeten ook elkaar versterken, wil er sprake kunnen zijn van het behalen van gewenste maatschappelijke effecten. Impliciet maakt de ARK hiermee ook duidelijk dat er hoe dan ook een bepaalde onvermijdelijke spanning zal zijn in de wisselwerking tussen beleid en uitvoering. Het is deze spanning die via de aangebrachte governance afspraken tussen eigenaar en beleidsbepaler enerzijds en uitvoerder anderzijds ten voordele benut moet worden. Het primaat voor beleid ligt bij de regering en het parlement en bijgevolg in eerste instantie bij de verantwoordelijke minister. Voor beantwoording van de vraag hoe beleid te realiseren, zouden de ervaringen van de uitvoering moeten meetellen. Het zijn de voeten-in-de-klei-ervaringen die duidelijk maken hoe beleid in werkelijkheid uitpakt.

De wisselwerking tussen beleid en uitvoering vindt in de alledaagse praktijk plaats via de instituties van het moederdepartement SZW, een opdrachtgever als het departement van VWS, de Raad van Bestuur van de SVB, de Raad van Advies en de Audit Committee. Het is dan ook aan de leden van deze instituties voorbehouden om de vraag te beantwoorden of de juiste spanning op de wisselwerking tussen beleid en uitvoering zit om de gewenste maatschappelijke effecten te bereiken, het doel waarvoor beleid en uitvoering gezamenlijk staan opgesteld. De exacte invulling van de governance-afspraken is daarmee altijd een uitwerking en invulling van de gewenste wisselwerking tussen beleid en uitvoering en geen doel op zich. De enige voorwaarde voor succes is dat beleid en uitvoering niet tegenover elkaar komen te staan. Het is aan beleid en uitvoering gezamenlijk om de juiste balans te bewaken.

De Raad van Advies acht de combinatie ‘eigenaar’ en toezichthouder een kwetsbare. Het verantwoordelijke departement wordt al geconfronteerd met het feit dat het voor het goed functioneren van de SVB de (eind)verantwoordelijkheid belichaamt, terwijl het ook als opdrachtgever functioneert. Als daarenboven ook de toezichtsfunctie moet worden uitgeoefend, vraagt dat wel een heroïsche vaardigheid in functiescheiding. Beter ware het Raad van Advies de verantwoordelijkheid van onafhankelijk toezichthouder te geven. Met de staatssecretaris zijn daarover gesprekken gevoerd die nog niet tot een duidelijker rollenscheiding hebben geleid.

Vergoedingen Raad van Advies
Aan de voorzitter en leden van de Raad van Advies zijn de volgende vergoedingen (exclusief reiskostenvergoeding) verstrekt.

Tabel 6.1 Vergoedingen Raad van Advies **(1 = € 1)**

Naam	Functie	Vergoeding 2015
De heer prof. drs. J. Wallage	Voorzitter Raad van Advies	15.000
De heer mr. H. Bosma	Lid Raad van Advies (tot 1-7-2015)	5.600
De heer dr. P.A.M. Boomkamp	Lid Raad van Advies (per1-9-2015)	3.467
Mevrouw A.M. Vliegenthart	Lid Raad van Advies	11.200
De heer J.G. van der Werf	Lid Raad van Advies	11.200
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	Lid Raad van Advies	11.200

De SVB gaat ten aanzien van de vergoedingen voor haar leden van de Raad van Advies uit van de regels van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). De vergoeding van de leden voldoen aan deze regels (exclusief reiskostenvergoeding).

6.5 Audit Commitee

In 2015 is de SVB op instigatie van het departement van SZW gestart met een Audit Committee. Hiertoe heeft de SVB in overleg met SZW een reglement voor de Audit Committee opgesteld. De Audit Committee bestaat uit drie externe leden en staat los van de Raad van Advies van de SVB. Evenwel zijn de SVB en SZW de praktische werkafspraak overeengekomen dat twee leden van de Raad van Advies ook zitting nemen in de Audit Committee. Het derde lid wordt voorgedragen door SZW en heeft ook zitting in de Audit Committee van SZW en UWV. De leden worden bezoldigd conform de richtlijnen van het Rijk ten aanzien van topinkomens en leden van toezichthoudende organen (WNT). De leden ontvangen een vergadervergoeding die analoog is aan de vergadervergoeding die gehanteerd wordt bij de Raad van Advies.

De Audit Committee is *van* de SVB en functioneert als reflectie- en adviesorgaan voor de Raad van Bestuur op de volgende terreinen:
- het borgen van de kwaliteit van de (financiële) bedrijfsvoering;
- de financiële verslaggeving en de jaarverantwoording;
- de beheersing van de primaire processen;
- de opzet en werking van de planning- en controlcyclus
- de opzet en werking van het auditbeleid van de organisatie;
- de opzet en werking van het risicomanagementbeleid en de uitkomsten daarvan.

De Audit Committee is in 2015 vijfmaal bijeengekomen, waarbij naast de leden van de Audit Committee aanwezig waren: de leden van de Raad van Bestuur, de directeur Finance & Control en de directeur Audit Dienst. De volgende onderwerpen zijn in 2015 besproken: jaarverslag en jaarrekening 2014, jaarplan 2015, opzet en werking van het risicomanagement, waarbij het concernbrede SVB Risk Dashboard structureel op de agenda stond en in algemene zin audits van de Audit Dienst van de SVB.

Voor de Audit Committee was een van de kernonderwerpen van 2015 vanzelfsprekend de implementatie van de Trekkingsrechten PGB. De Audit Committee heeft vastgesteld dat in 2015 de implementatie van deze nieuwe taak de bestaande dienstverlening in het kader van de sociale verzekeringen niet heeft gehinderd. De streefwaarden voor die kwaliteit van dienstverlening, zoals die met het moederdepartement zijn afgesproken, zijn gehaald (behalve tijdigheid AKW internationaal). De Audit Committee heeft wel moeten vaststellen dat de SVB de haar toebedeelde taak van kassier in het stelsel van Trekkingsrechten niet naar behoren heeft kunnen uitvoeren. De SVB was niet goed voorbereid op de grote aantallen en de grote gegevensstroom die op gang kwam. Daarnaast functioneerde de keten van partijen in het stelsel onvoldoende. Tezamen met de in de loop van het jaar in gang gezette terugvalscenario's, die de nadruk legden op betalen zonder toetsen (dat wil zeggen toetsen op rechtmatigheid), heeft de opstelsom hiervan voor uitvoeringsproblemen gezorgd. De Audit Committee heeft aangedrongen op een ketenbrede probleemanalyse. Die analyse zou moeten leiden tot structurele verbeteringen om het stelsel werkend te krijgen zoals beoogd, waarbij de SVB de haar toebedeelde taak van toetsen en betalen waar kon maken. De Audit Committee stelt vast dat in 2015 de nodige structurele verbeteringen in de gehele keten onvoldoende hun beslag hebben gekregen.

De Audit Committee kent met de huidige opzet en bedoeling een hybride vorm. De Audit Committee van de SVB is niet een commissie vanuit een Raad van Commissarissen of vanuit een Raad van Toezicht. In governancetermen is dat ongebruikelijk. De Audit Committee is voorstander van een Raad van Toezicht van waaruit een Audit Committee met een specifiek aandachtsgebied gevormd kan worden. Daarmee wordt een duidelijker framework van verantwoordelijkheden gevormd tussen eigenaar/aandeelhouder SZW, de opdrachtgevers en de uitvoerder SVB met haar eigen toezichthouder. De Raad van Advies van de SVB zou dan omgevormd moeten worden tot een Raad van Toezicht. Voorts pleit de Audit Committee voor een heldere taak-, bevoegdheids- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen de instituties het departement van SZW, de Inspectie SZW, de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht die dan ontstaat en de Audit Committee.

Dat de bevoegdheidsverdeling tussen eigenaar, opdrachtgever en uitvoerder niet altijd even transparant is, wreekt zich naar de opvatting van de Audit Committee in de casus Trekkingsrechten PGB. De SVB kreeg in het stelsel de verantwoordelijkheid toebedeeld van kassier aan het eind van een keten, waar de organisatie moet toetsen op rechtmatigheid alvorens tot betaling over te kunnen gaan. Omdat de SVB niet voldoende toegerust was op haar taak en omdat de keten in het begin van 2015 niet goed functioneerde, gaf de opdrachtgever het departement van VWS aan de SVB de bestuurlijke opdracht de nadruk te leggen op 'betalen' in plaats van 'toetsen en betalen'. Hierdoor was de SVB genoodzaakt van haar oorspronkelijke taak af te wijken. De SVB kon daardoor de rechtmatigheid van uitbetalingen niet langer garanderen, wat op gespannen voet staat met een van de kernwaarden van de SVB die luidt: mensen krijgen waar ze recht op hebben. Een kernwaarde die de SVB samen met haar eigenaar (het departement van SZW) dient te borgen en beter had moeten borgen. Zonder een oordeel te vellen is de vraag die hier opkomt: welk belang heeft voorrang op het andere? En wie is daarin in welke mate beslissingsbevoegd? Hoewel wellicht erkend moet worden dat het primaat uiteindelijk ligt bij het parlement, komt dit tevens aan op de dynamiek tussen beleid en uitvoering en het kunnen waarmaken van een bestuurlijke opdracht. De Audit Committee pleit voor spelregels die wat dit betreft glashelder zijn.

Vergoedingen Audit Committee

Aan de voorzitter en leden van de Audit Committee zijn de volgende vergoedingen (exclusief reiskostenvergoeding) verstrekt.

Tabel 6.2 Vergoedingen Audit Commitee (1 = € 1)

Naam	Functie	Vergoeding 2015
De heer J.G. van der Werf	Voorzitter (5x in 2015)	6.250
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	Lid (4x)	3.200
De heer R. van Marion *	Lid (1-6-2015 tot 1-1-2016) (3x)	2.400

**De heer Van Marion ziet per 1-1-2016 af van het lidmaatschap van de Audit Committee*

De SVB houdt ten aanzien van de vergoedingen voor haar leden van de Audit Committee eveneens rekening met de regels van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

6.6 Cliëntenraad

De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan, dat gevraagd en ongevraagd advies uitbrengt aan de Raad van Bestuur (RvB) van de SVB. Zijn belangrijkste aandachtspunt is de dienstverlening aan de klanten van de SVB. De Cliëntenraad laat zich informeren door de RvB en stelt waar nodig kritische vragen.

Werkzaamheden Cliëntenraad

Conform planning had de Cliëntenraad in 2015 vier keer overleg met de Raad van Bestuur. Onderwerpen van gesprek waren onder meer:

- de per 1 januari 2014 ingevoerde nieuwe werkwijze voor de afhandeling van klachten;
- de voorbereiding, implementatie, uitvoering en toekomst van de Trekkingsrechten PGB en de informatieverstrekking daarover aan de Cliëntenraad;
- de strategie van de SVB voor kanaalsturing en de overige speerpunten voor klantcommunicatie in 2015;
- de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO);
- de strategische heroriëntatie / koers;
- het door de Cliëntenraad instellen van werkgroepen van twee à drie personen voor specifieke onderwerpen die in de tijd tussen vergaderingen van de Cliëntenraad in bijeenkomen, overleg met functionarissen van de SVB kunnen plegen, rapporteren naar de Cliëntenraad en indien gewenst verdere informatie aan Raad van Bestuur kunnen vragen en de Raad van Bestuur kunnen adviseren. Voorbeelden van werkgroepen zijn de Trekkingsrechten PGB, AOW en ICT;
- het betrekken van de Cliëntenraad bij de proeftuinen om haar adviesfunctie adequater te kunnen vervullen.

Op 17 maart vond het symposium van de Cliëntenraad plaats over de toekomst van de sociale zekerheid en de gevolgen van de ingrijpende bezuinigingen. Daarbij keek de raad ook naar de eigen rol in dit geheel. Op 15 oktober 2015 bracht de Cliëntenraad een werkbezoek aan het Servicecentrum PGB in Utrecht. Op 10 november 2015 was een delegatie van de Cliëntenraad aanwezig bij de Managementdag over de strategische heroriëntatie.

Samenstelling Cliëntenraad

Op 1 mei 2015 traden twee nieuwe leden aan. Als eerste mevrouw Van Langeraad-Goes die in de plaats kwam van de heer Reuver van de Vakcentrale voor Professionals (VCP) en als tweede de heer May voor het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM). De zetel kwam vrij door het vertrek van de heer Rasmijn van het Landelijk Overleg Minderheden.

Tabel 6.3 Samenstelling van de Cliëntenraad (op alfabetische volgorde)

Naam	Functie
Mevrouw mr. K.W. Alderliesten-Begthel	Individueel lid
Mevrouw mr. G.F.P. Baaij	Individueel lid
Mevrouw V. Domela Nieuwenhuis	Afgevaardigd door de FNV
De heer W.F.M. Jansen	Afgevaardigd door CSO
Mevrouw M.J.D. Kassens-van Asperen	Individueel lid
De heer J.A. Kleijn	Afgevaardigd door CNV
De heer J. May	Afgevaardigd door NOOM
Mevrouw F. van Langeraad-Goes	Afgevaardigd door VCP
De heer H. van Roosebeek	Individueel lid
Mevrouw mr. I. van de Veer-Verhagen	Individueel lid
De heer drs. A.C. de Vries	Voorzitter

De heer P. Snijders voerde in het verslagjaar het ambtelijk secretariaat van de Cliëntenraad.

6.7 Risicomanagement

Ontwikkeling van risicomanagement

Risicomanagement met zijn instrumentarium is ook in het jaar 2015 weer dienstbaar geweest aan de beheersing van de SVB. Er is gestaag gewerkt aan het bereiken van een hoger niveau van het risicomanagement. De voortgang is geëvalueerd en stemt tot tevredenheid. De SVB ontwikkelt zich op een schaal van 1-5 van niveau 2/3 naar niveau 4/5. De Raad van Bestuur heeft maandelijks aandacht besteed aan de bespreking van het actuele concernbrede risicoregister, waarin de belangrijkste gebeurtenissen die invloed hadden op een risico werden gevalideerd en waarin (bij)stuuracties zijn bekrachtigd. In het concernbrede risicoregister zijn zowel SV- als niet-SV-risico's opgenomen en is aandacht voor eventuele samenhang. Daarnaast worden in toenemende mate bij individuele besluitvorming risicomanagement vanuit maximale doelrealisatie toegepast. De SVB heeft daartoe ook circa 30 mensen opgeleid om de juiste competenties te hebben om risk assessment bijeenkomsten te leiden.

Terugblik op 2015

In het jaarverslag 2014 zijn de volgende hoofdrisico's voor 2015 benoemd:

a) De technische en functionele realisatie en inbedding van het trekkingsrechtensysteem.
b) Het absorberen van de reeds bekende en eventueel nog volgende wetswijzigingen.
c) Het managen van IT-capaciteit.
d) Realiseren van de financiële taakstelling.

Ad a) De technische en functionele realisatie en inbedding van het trekkingsrechtensysteem

De vorig jaar benoemde externe risico's (afhankelijkheid keten en ketenregie), de besturingsrisico's (wie is waar verantwoordelijkheid voor) hebben zich ook duidelijk in 2015 gemanifesteerd en duidelijk effect gehad op personeel, werking van IT en de beschikbare budgetten. Geconstateerd is dat op gebied van functioneren van ketenpartners, de ketenregie op alle partijen en bijbehorende governance in 2015 veel is gebeurd. maar dat de SVB in beeldvorming door de vertraging in besluitvorming en uitvoering (bijvoorbeeld rondom aanleveren budgetgegevens en uitblijven van besluitvorming rondom IT-systeem) veel mitigerende maatregelen heeft moeten uitvoeren om de burger zo maximaal mogelijk te ontzien.

De SVB heeft hier ook veel op kunnen anticiperen, maar in de hectiek zijn ook door de SVB fouten gemaakt. Daarvoor zijn openbaar excuses aangeboden aan de budgethouders. Al deze ontwikkelingen (noodmaatregelen, herstelplannen) hebben aanzienlijke extra kosten met zich meegebracht in 2015 en zullen ook hun doorwerking in 2016 en 2017 hebben. Daarnaast heeft dit aanzienlijke imagoschade opgeleverd voor de SVB. Dit vroeg veel van de veerkracht en motivatie van eigen mensen. Wel is duidelijk geworden, en ook bevestigd door diverse externe onderzoeken, dat dit geen consequenties heeft gehad voor de dienstverlening vanuit de andere taken van de SVB.

Ad b) Het absorberen van de reeds bekende en eventueel nog volgende wetswijzigingen.
Gezien de aanzienlijke hoeveelheid wetswijzigingen die in 2014 en begin 2015 zijn doorgevoerd, was er vorig jaar een risico gesignaleerd dat er druk zou komen te staan op de werking van de ondersteunende IT, maar vooral ook in het verankeren van de werkzaamheden in de uitvoering, waaronder het adequaat opleiden van medewerkers in relatie tot de bestaande werkdruk en voorraden. Geconstateerd is dat dit proces in 2015 goed beheerst is uitgevoerd en dat de mogelijke genoemde risico’s zich niet hebben voorgedaan.

Ad c) Het managen van IT-capaciteit.
In 2015 is het gelukt om alle aanpassingen die noodzakelijk waren voor de wetswijzigingen tijdig gereed te hebben. Er is meer capaciteit dan oorspronkelijk bedacht ingezet om het bestaande IT-landschap van de Trekkingsrechten PGB waar mogelijk te optimaliseren. Daarbij is een plan uitgewerkt voor een structurele duurzame oplossing. Tevens is veel aandacht besteed aan de lijst van verbeteringen van het huidige IT-systeem (ABC-lijst), met daarin opgenomen actiepunten voor de verbetering van de techniek, processen en kennis binnen het sociale domein. Al met al is het capaciteitsbeslag voor het IT-landschap van de Trekkingsrechten PGB ten koste gegaan van enkele andere voorgenomen projecten.
De nieuw aangestelde CIO heeft in het nieuwe richtingsplan veel aandacht besteed aan de processen rondom het management van de IT-(verander)capaciteit. Voor een nog betere scheiding van de ontwikkelingen in de domeinen Sociaal, Zorg en Generiek zal de sturing eenvoudiger worden. Vanuit de CIO-office zal vooral de communicatie met de directie Dienstverlening en het Servicecentrum PGB anders en directer worden ingeregeld, waardoor keuzes in het realiseren van de projectportfolio op het juiste niveau onderbouwd genomen kunnen worden en meer aansluiten bij de ontwikkelingsvragen van de dienstverlening. Daarbij is duidelijk de keuze gemaakt om op basis van kleine overzienbare stappen het onderhoud en de vernieuwing van onderdelen van het IT-landschap te realiseren. Hiertoe zijn verschillende planningen per domein opgesteld die in 2016 een aanvang zullen krijgen.

Ad d) Het managen van de financiële taakstelling
In 2015 is de SVB tot overeenstemming gekomen hoe de verdere taakstelling Rutte I en II over 2016-2019 in te vullen. Een van de belangrijkste keuzes hierin was het terugbrengen van de staf met 100 fte en de directe Dienstverlening nu te ontzien, die immers vooral bij de eerdere taakstelling 2012-2015 een bijdrage heeft geleverd. De gevolgen van de eerdere taakstellingen op de directe dienstverlening waren dat de beleefde werkdruk hoog was en dat er onvoldoende ruimte was voor na- en bijscholing van medewerkers op ontwikkelingen in wetgeving. De aankondiging van reductie van de staf kwam in een periode waarbij ook de Trekkingsrechten PGB veel specifieke expertise vroeg. Ook hier is hogere werkdruk ervaren. Een groot deel van de inrichtingsplannen van ondersteunende diensten zijn na instemming van de OR definitief. De implementatie is in volle gang en zal verder in 2016 geëffectueerd worden. De eigenaar SZW heeft de financiering voor het sociaal plan op zich genomen en is in de jaarrekening opgenomen onder de post voorzieningen.

Naast de genoemde voorziene risico’s uit het jaarverslag 2014, is vanuit de ontwikkeling van de lopende risico’s in 2015 ook vastgesteld dat de blijvende negatieve persaandacht veel impact heeft gehad op alle medewerkers. Dit was niet in die mate bij het opmaken van het jaarverslag voorzien.

De impact op medewerkers deed zich voor met pieken in het voorjaar en in het najaar op de momenten dat de SVB ongunstig in het nieuws was. Mede vanuit dit perspectief heeft de SVB ervoor gekozen om de activiteiten rondom interne communicatie en het herstel van reputatie te bundelen middels een extra directeur en deze rechtstreeks aan de Raad van Bestuur te laten rapporteren.

Vooruitblik 2016

De grootste risico's en kansen voor het jaar 2016 zijn:

Het creëren en vasthouden van bestuurlijke rust

Alle ontwikkelingen die de afgelopen tijd rondom die SVB hebben gespeeld vragen veel aandacht van de organisatie in het bijzonder van de Raad van Bestuur. De nieuwe koers en de interne blijvende aandacht voor het maximaal bedienen van de klanten, moet iedereen ervan overtuigen dat de SVB staat voor haar vanzelfsprekende tijdige en rechtmatige dienstverlening. Alles wat afleidt van deze doelstelling moet op een zo effectief mogelijke wijze en met bestuurlijke rust en wijsheid worden beheerst. Daarbij moeten zowel de medewerkers als de maatschappij middels transparante communicatie worden meegenomen over dit proces.

Het verbinden en meenemen van de medewerkers en haar omgeving met de nieuwe koers.

De strategische ambitie is goedgekeurd. Het proces van strategievorming in 2015 zal in 2016 worden afgerond met het vaststellen van de veranderagenda. Dit geeft de organisatie opnieuw energie en de mogelijkheid om de burger in de steeds complexere samenleving te blijven faciliteren. Met het realiseren van deze strategie moet zichtbaar worden dat, met behoudt van de betrouwbare dienstverlening, een hogere wendbaarheid van medewerkers en IT-faciliteiten gerealiseerd wordt. De SVB daardoor kan inspelen op deze steeds snellere ontwikkelingen in de samenleving en wet- en regelgeving. Het meenemen van de organisatie en haar omgeving met deze koers vraagt in 2016 veel aandacht. Daarbij zal het risico beheerst moeten worden om de ambitie ook in de tijd uit te zetten. De groep medewerkers die (te) snel willen, moeten op een goede manier worden gefaciliteerd om ze zo te behouden. De medewerkers die meer tijd nodig hebben om deze verandering te ondersteunen te kunnen volgen, moeten ondersteund worden.

Het beheersen van de ontwikkelingen rondom vraag en aanbod van IT- (verander) capaciteit.

Bestuurlijk en inhoudelijk zal het jaar 2016 zeker in het teken staan van het onderhoud en vernieuwen van IT-functionaliteiten. Veel vernieuwingen en verbeteringen van processen hebben een IT-component in zich. Het realiseren van de juiste planvorming en prioritering rondom de vraag aan IT-capaciteit (zowel kwantitatief als kwalitatief), zal afgestemd moeten zijn op een realistische en haalbaar aanbod vanuit het IT-bedrijf. Daarbij zal naast de interne opdrachtgevers ook de externe opdrachtgevers en de eigenaar meegenomen moeten worden in het risicoprofiel dat bij de afstemming van deze vraag en aanbod zal ontstaan; financiële aspecten zijn eveneens een belangrijk onderdeel van de afstemming. Betaalbaarheid van het realiseren van de strategie is een risicofactor. Als referentiekader zal het realiseren van de koers centraal staan.

Informatiebeveiliging

In verband met de snelheid van de ontwikkelingen ten aanzien van Informatiebeveiliging nemen de risico's op onbevoegde toegang tot privacygevoelige gegevens toe. In het jaar 2015 is gewerkt aan de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) maatregelen. In 2016 zal de aandacht voor informatiebeveiliging worden geïntensiveerd.

Het op juiste wijze ondersteunen van de implementatie van resultaat verantwoordelijke teams
De SVB zal vanuit de nieuwe besturingsfilosofie gaan werken met resultaat verantwoordelijke teams. Deze ontwikkeling geeft medewerkers binnen de afgesproken principes de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de wijze waarop ze hun werk organiseren. De klanten worden daarbij nog beter en meer op maat bediend en interne processen zullen daarmee effectiever worden. Dit vraagt veel in termen van opleiding en ontwikkeling van zowel de medewerkers als het management. De risico's en kansen van het hieruit wendbaarder maken van de organisatie zullen in 2016 voor het eerst zichtbaar worden.

7 Jaarrekening

7.1 Balans per 31 december 2015

Na bestemming van het saldo van baten en lasten

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
	Activa		
	Vaste activa		
1	Materiële vaste activa	128,4	133,3
2	Financiële vaste activa	848,3	853,7
	Totaal vaste activa	**976,7**	**987,0**
	Vlottende activa		
3	Vorderingen	7.006,1	7.224,0
4	Liquide middelen	0,1	0,7
	Totaal vlottende activa	**7.006,2**	**7.224,7**
	Totaal activa	**7.982,9**	**8.211,7**
	Passiva		
	Fondsen		
5	Fondsvermogen AOW/Anw	4.636,4	3.395,6
6	Bestemmingsreserves	2,1	2,1
7	Egalisatiereserve	5,7	0,2
	Totaal fondsen	**4.644,2**	**3.397,9**
8	**Voorzieningen**	**52,8**	**54,6**
9	**Langlopende schulden**	**1,3**	**1,3**
10	**Kortlopende schulden**	**3.284,6**	**4.757,9**
	Totaal passiva	**7.982,9**	**8.211,7**

7.2 Staat van baten en lasten over 2015

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
	Baten premie gefinancierd			
11	Algemene Ouderdomswet	37.347,9	35.766,9	34.470,8
11	Algemene nabestaandenwet	1.070,7	1.080,0	1.053,1
	Baten budget gefinancierd			
12	Algemene Kinderbijslagwet	3.277,3	3.288,5	3.268,3
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	254,6	244,1	235,8
13	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	3,7	3,5	26,0
13	Wet op het kindgebonden budget	18,8	12,9	14,2
14	Wet kinderopvang	0,7	1,1	0,6
14	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	4,9	4,4	5,1
15	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	1,0	1,0	986,7
15	Overbruggingsregeling AOW	5,5	27,3	11,9
16	Remigratiewet	44,9	41,8	43,9
16	Regeling bijstand buitenland	1,7	1,8	1,6
17	Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan	-	-	0,0
17	Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden	76,1	76,1	-
	Baten sv-taken	**42.107,8**	**40.549,4**	**40.118,0**
	Baten niet-sv-taken	97,3	96,6	56,1
	Totaal baten	**42.205,1**	**40.646,0**	**40.174,1**
	Lasten premie gefinancierd			
11	Algemene Ouderdomswet	36.679,7	36.178,1	34.966,4
11	Algemene nabestaandenwet	492,6	538,7	647,1
	Lasten budget gefinancierd			
12	Algemene Kinderbijslagwet	3.277,3	3.288,5	3.268,3
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	254,6	244,1	235,8
13	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	3,7	3,5	26,0
13	Wet op het kindgebonden budget	18,8	12,9	14,2
14	Wet kinderopvang	0,7	1,1	0,6
14	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	4,9	4,4	5,1
15	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	1,0	1,0	986,7
15	Overbruggingsregeling AOW	5,5	27,3	11,9
16	Remigratiewet	44,9	41,8	43,9
16	Regeling bijstand buitenland	1,7	1,8	1,6
17	Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan	-	-	0,0
17	Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden	76,1	76,1	-
	Lasten sv-taken	**40.861,5**	**40.419,2**	**40.207,6**
	Lasten niet-sv-taken	97,3	96,6	56,1
	Totaal lasten	**40.958,8**	**40.515,8**	**40.263,7**
	Saldo van baten en lasten	**1.246,3**	**130,2**	**-89,6**

7.3 Kasstroomoverzicht (directe methode)

Bedragen x € 1 miljoen		2015		2014
Kasstromen uit operationele activiteiten				
Ontvangsten				
Premies	25.818,5		24.896,9	
Financiering door het Rijk	16.688,9		15.620,5	
Overige ontvangsten	114,2		70,6	
Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten	589,8		15,6	
		43.211,4		40.603,6
Uitgaven				
Uitkeringen	-40.642,9		-39.921,7	
Uitvoeringskosten	-297,8		-265,0	
Overige uitgaven	-0,3		-0,7	
Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten	-175,8		-9,7	
		-41.116,8		-40.197,2
Kasstroom uit operationele activiteiten		**2.094,6**		**406,5**
Kasstromen uit investeringsactiviteiten				
Investeringen in immateriële vaste activa	-		-2,6	
Investeringen in materiële vaste activa	-2,8		-1,8	
Aflossing langlopende vordering inzake TOG	5,4		-	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		**2,6**		**-4,4**
Kasstromen uit financieringsactiviteiten				
Mutatie rekening courant Rijk	-2.111,2		-407,7	
Interest rekening courant Rijk	12,5		14,4	
Bijdrage FVP	-		-8,3	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		**-2.098,7**		**-401,6**
Netto-kasstroom		**-1,5**		**0,5**

Specificatie netto-kasstroom		
Mutatie liquide middelen	-1,5	0,5
Totaal	**-1,5**	**0,5**

De overige ontvangsten en uitgaven zijn in 2015 uitgesplitst in SV en niet-SV-stromen ten behoeve van verbetering van het inzicht in het kasstroomoverzicht.

De toegenomen mutatie van de overige ontvangsten en overige uitgaven wordt voornamelijk veroorzaakt door de toegenomen activiteiten in het kader van uitvoering Trekkingsrechten PGB.

Stijging van de mutatie in de rekening-courant Rijk, ten opzichte van 2014, wordt grotendeels veroorzaakt door de bevoorschotting van het Zorginstituut Nederland in het kader van de uitvoering van de Wet langdurige zorg van € 1.360 miljoen. Daarnaast heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de bevoorschotting overgemaakt aangaande de uitvoeringskosten Trekkingsrechten PGB van €72,1 miljoen. De bevoorschotting van de uitvoering van de overige wetten Trekkingsrechten PGB zijn rechtstreeks betaald aan het Servicecentrum PGB en wordt derhalve niet verantwoord via dit kasstroomoverzicht.

7.4 Waarderingsgrondslagen

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'Informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. De jaarrekening van de SVB omvat zowel de SVB als uitvoeringsorganisatie als de SV-geadministreerde fondsen. De verantwoording over de niet-SV-geadministreerde regelingen geschiedt via separate verantwoordingen ten behoeve van het desbetreffende ministerie of ander verantwoordelijk orgaan.
De grondslagen en regels voor het opstellen van deze jaarrekening, die voortvloeien uit deze regeling, zijn afgeleid van BW-boek 2 titel 9. Tenzij anders vermeld, zijn activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. Indien noodzakelijk, heeft de SVB voorzieningen getroffen voor oninbaarheid.

Onder de SV-taken vallen de volgende wetten/regelingen:

- Algemene Ouderdomswet (AOW)
- Algemene nabestaandenwet (Anw)
- Algemene Kinderbijslagwet (AKW)
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)
- Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)
- Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG+)
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)
- Wet kinderopvang (Wko)
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Remigratiewet (REM)
- Regeling Bijstand Buitenland (BYBU)
- Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan
- Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden
- Wet koopkrachtegemoetkoming lage inkomens

Wijzigingen SV-taken

Per 1 januari 2015 is de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen feitelijk beëindigd. De komende jaren worden de uitkeringen van de bestaande gevallen afgewikkeld. Per 1 februari 2015 is tevens de Regeling Inkomensondersteuning in de AOW wettelijk verankerd. De periode tussen 1 januari 2015 en 1 februari 2015 is opgevuld door de Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden. Vanaf 1 februari 2015 wordt de Regeling inkomensondersteuning in de AOW gefinancierd uit de rijksbijdrage voor het AOW-fonds.

Per 1 januari 2015 is de Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) geïntegreerd in de Algemene Kinderbijslagwet (AKW). De grondslag voor de Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen is een grondslag voor dubbele kinderbijslag. De doelgroep van de extra tegemoetkoming is in 2015 uitgebreid. Niet alleen alleenverdieners, maar ook alleenstaande ouders kunnen recht krijgen op de extra tegemoetkoming. Deze extra tegemoetkoming is in 2015 nog verantwoord als Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen in het fonds TOG. Vanaf 2016 komen de uitkeringslasten van de extra tegemoetkoming ten laste van het AKW fonds.

In 2014 heeft de SVB de uitvoering van de Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens uitgevoerd. Deze regeling had een eenmalig karakter en is in 2015 afgerekend met het ministerie van SZW. Daarnaast is de Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan in 2015 beëindigd en afgerekend.

Dienstverlening en Bedrijfsvoering
In de verantwoording worden de baten en lasten nader onderscheiden in Dienstverlening en Bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering betreft alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB. De uitsplitsing komt verder aan bod in de toelichting op de tabellen bij paragraaf 7.6.1 Staat van baten en lasten SVB Dienstverlening en 7.6.2 Staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering.

Financiële instrumenten
In overeenstemming met BW boek 2 titel 9 dient ingegaan te worden op de risico's met betrekking tot financiële instrumenten. In het bijzonder dient er een toelichting te worden gegeven op het gebied van marktrisico's, kredietrisico's, liquiditeitsrisico's en kasstroomrisico's. Het marktrisico is nihil gezien de aard van de activiteiten de SVB. De SVB loopt een incassorisico over de debiteuren, echter gezien de financiering van de SVB via het Rijk loopt zij hierover geen financieel risico. De liquiditeitsrisico's en kasstroomrisico's is nihil als gevolg van de financiering door het Rijk (schatkistbankieren). Het ministerie van SZW staat garant aangaande de continuïteit en uitvoering van de SVB.

7.4.1 Activa

Materiële vaste activa
De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per object hoger is dan € 0,05 miljoen (2014: € 0,05 miljoen). Er wordt jaarlijks rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen.

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, worden op directe opbrengstwaarde gewaardeerd.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Terreinen: geen afschrijving
- Erfpacht: 50 jaar
- Gebouwen: 10 – 40 jaar
- Installaties gebouwen: 3 – 15 jaar
- Computerinstallaties: 2 – 4 jaar
- Overige activa: 2 – 10 jaar

Afschrijvingskosten zijn niet afzonderlijk verantwoord in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in zowel de SV-taken als de niet-SV-taken. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn inbegrepen onder de afschrijvingen.

Er is geen sprake van een verplichting tot herstel na afloop van het gebruik van een gebouw. Voor de toekomstige kosten van groot onderhoud aan de bedrijfsgebouwen is geen voorziening voor groot onderhoud gevormd. De kosten worden rechtstreeks in het saldo van baten en lasten verantwoord.

Operationele leasing

Leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

Financiële vaste activa

Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen.

Vorderingen

De premievorderingen AOW en Anw worden gewaardeerd volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalingen over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de baten in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. De premieontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar worden toegerekend aan de baten in het verslagjaar. Dit wijkt af van BW boek 2 titel 9, waar wordt uitgegaan van een kalenderjaar. De vordering premiebaten op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. Nabetalingen worden gewaardeerd op kasbasis.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

7.4.2 Passiva

Fondsen

Fondsvermogen

Het fondsvermogen (‘eigen vermogen’) van de fondsen AOW en Anw bestaat uit twee onderdelen: het normvermogen en het vermogensoverschot/-tekort.

Normvermogen

Het normvermogen is een gemiddeld vermogen om gedurende het jaar genoeg middelen te hebben om aan de verplichtingen te voldoen. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt voor het meten van overschotten of tekorten. Een aanpassing van het normvermogen komt ten laste/bate van het vermogensoverschot/-tekort.

Vermogensoverschot/-tekort

Het verschil tussen het totale fondsvermogen en het normvermogen wordt aangeduid als het vermogensoverschot/-tekort. Het saldo van de rekening van baten en lasten wordt toegevoegd of onttrokken aan het vermogensoverschot/-tekort.

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserves zijn afgezonderde vermogensbestanddelen met een door de Raad van Bestuur bepaalde specifieke bestemming. Met ingang van 31 december 2014 geldt dat in het SV-domein geen bestemmingsreserves worden gevormd. Het resultaat in het SV-domein wordt verwerkt in een egalisatiereserve. Voor de fondsen gekoppeld aan taken buiten het SV-domein blijven de bestemmingsreserves gehandhaafd.

Egalisatiereserve

De egalisatiereserve wordt gevoed met het verschil tussen de gerealiseerde baten en de lasten van de SV-activiteiten. De egalisatiereserve kan zowel positief als negatief zijn en dient ter vereffening van incidentele mee- en/of tegenvallers in afzonderlijke begrotingsjaren. De egalisatiereserve kan alleen worden gebruikt voor uitvoeringskosten. De maximale omvang van de egalisatiereserve is vijf procent van het gemiddelde van de SV-jaarbudgetten van de afgelopen drie jaar.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

- De voorziening ‘Sociaal Plan 2015-2017’ en ‘Sociaal Plan en Frictiekosten’ worden bepaald door een berekening van individuele aanspraken. De voorzieningen zijn berekend op basis van de totale rechten rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers.
- De waarde van de voorzieningen ‘Reorganisatie SVB en Wachtgelden’ is het totaal van de individueel vastgestelde rechten op wachtgeld (berekend als het product van actuele wachtgelduitkering en looptijd).
- De omvang van de ‘WW-voorzieningen’ is berekend op basis van de totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers.
- De voorziening ‘afname activiteiten V&O’ wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en (voor personen uit dienst) door individueel vastgestelde WW-rechten.
- De waarde van de voorziening ‘FVP’ wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en (voor personen uit dienst) door individueel vastgestelde WW-rechten. De totale voorziening wordt bijgesteld op basis van de gerealiseerde onttrekkingen van het voorbije boekjaar. Wanneer de SVB een bijdrage van derden ontvangt, wordt deze bijdrage via de staat van baten en lasten verantwoord.
- De waarde van de voorziening ‘eigen risicodragerschap WIA’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en de potentiële instroom in deze regeling, als gevolg van langdurige ziekte.
- De omvang van de voorziening ‘Toeslagen op Pensioenen’ is gebaseerd op de contante waarde van individuele aanspraken, waarbij een disconteringsvoet gehanteerd is van 1,3% (2014: 2%). De disconteringsvoet is gebaseerd op de twaalfmaands Euribor van de laatste drie realisatiejaren en een opslag voor de actuele spread tussen de 1-jaars en de 5-jaars Nederlandse staatsobligatie. De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de AG-prognosetafels 2014.
- De waarde van de voorziening ‘juridische procedures’ volgt uit een inschatting van mogelijke schadevergoedingen en/of claims uit lopende juridische procedures voor uitspraak van een rechter.

7.4.3 Schulden

Langlopende schulden

Langlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de langlopende schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden gewaardeerd tegen reële waarde.

7.4.4 Bepaling saldo van baten en lasten

Toerekening van baten en lasten
Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben, tenzij anders vermeld.

Premies
De premiebaten AOW en Anw worden toegerekend volgens de EMU-definitie, zoals is toegelicht bij de vorderingen.

Financiering door het Rijk
Met uitzondering van de AOW en Anw worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert door middel van 'financiering door het Rijk' gefinancierd, de zogenoemde 'begrotingsgefinancierde regelingen'. Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die, conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Het jaarbudget voor de uitvoeringskosten wordt in maandelijks gelijke termijnen ontvangen.

De premiebaten en de Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het Rijk een aanvullende financiering ontvangen, die via de 'financiering door het Rijk' wordt verantwoord. De hoogte van deze aanvullende financiering is gelijk aan het geraamde vermogenstekort voor het desbetreffende jaar. Daarnaast wordt het gerealiseerde vermogensoverschot/-tekort van het voorgaande jaar in het huidige boekjaar verrekend.

Uitvoeringskosten
De SVB berekent kosten door aan de wetten en regelingen die uitgevoerd worden en aan derden. Hierbij wordt het uitgangspunt gehanteerd dat de kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen, regelingen en derden) ook direct worden toegerekend aan organisatieonderdelen. Indirecte kosten worden toegerekend aan de kostendragers, op basis van verdeelsleutels (productie fte's). De verdeelsleutels worden periodiek na gecalculeerd.

Interesttoerekening
De SVB is verplicht haar liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet Geïntegreerd Middelenbeheer en wordt ook geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen worden opgevangen in de rekening-courant met het Rijk. Hierover wordt rente betaald of ontvangen. Het dag-percentage daarvoor is het twaalfmaands Euribor (voor debetsaldi) of éénmaands Euribor (voor creditsaldi). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt ook rente verrekend. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is het twaalfmaands Euribor bij creditsaldi of éénmaands Euribor bij debetsaldi.

Het saldo tussen de rekening-courantrente (SVB en fondsen) en de door de SVB gerealiseerde rente (inclusief gerealiseerde rente op de vordering op het ministerie van Financiën) wordt toegerekend aan de fondsen, op basis van de dagelijkse verhouding in de rekening-courantpositie met deze fondsen.

Bestemming saldo van baten en lasten
Bij de bestemming van het saldo van baten en lasten van de AOW en Anw wordt rekening gehouden met de noodzakelijke mutaties in het normvermogen. Het saldo van het vermogenstekort/-overschot bij de AOW wordt door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden, op grond van de arbeidsvoorwaarden, verwerkt in de staat van baten en lasten, voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers, respectievelijk de Belastingdienst.

Pensioenregeling

De SVB heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De SVB verplicht haar werknemers om deel te nemen aan een pensioenregeling overeenkomstig de bepalingen van het pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP. Deze pensioenregeling, die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegde pensioenregeling (middelloon), wordt gefinancierd door premiebetalingen aan de Stichting Pensioenfonds ABP. De SVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in het geval van een tekort bij de Stichting Pensioenfonds ABP, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken worden gemaakt op de SVB door individuele deelnemers. De indexatie wordt jaarlijks door de pensioenkamer vastgesteld.
De dekkingsgraad van de Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2015 98,7 procent (bron: website ABP 28 januari 2016). Per 31 december 2014 was dit 101,1 procent (bron: website ABP 30 januari 2015).

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. De SVB betaalt de verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan het ABP. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa, indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

Voor de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) zijn de ‘Beleidsregels toepassing WNT’ van toepassing. Vanaf 2015 maakt de SVB op verzoek van het ministerie van SZW gebruik van de modelverantwoording zoals deze door het ministerie van BZK ter beschikking wordt gesteld.

Kasstromen

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode en bestaat uit drie onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten;
- kasstroom uit financieringsactiviteiten.

Kasstromen uit operationele activiteiten hebben direct te maken met de uitvoering van wetten en regelingen. Het betreft hier ontvangen premies en financieringen ten opzichte van de betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten. Onder kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn investeringen en desinvesteringen van vaste activa opgenomen. Onder kasstromen uit financieringsactiviteiten wordt begrepen de financiering middels de rekening-courantverhouding met het Rijk.

Leeswijzer

- de afkortingen ‘R’ en ‘B’ die in de diverse tabellen worden weergegeven, staan voor Realisatie en Begroting van het desbetreffende jaar.
- De verantwoording vindt plaats in miljoenen en hierdoor is er soms een ‘-‘ (geen bedrag) of een ‘0’(bedrag < € 50.000) in de tabellen opgenomen.

Presentatiewijziging

In de jaarrekening 2014 is de bestemming van het saldo bestemd voor de bestemmingsreserve en bestemmingsfondsen verantwoord onder de staat van baten en lasten SVB Dienstverlening. In deze jaarrekening 2015 is het saldo van de bestemmingsreserve en bestemmingsfondsen volledig verantwoord onder de staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering. De financiering van deze reserves komt namelijk voort uit de bedrijfsvoeringkosten. De vergelijkende cijfers over het jaar 2014 zijn daarop aangepast in deze jaarrekening. De wijziging heeft verder geen impact op het saldo van baten en lasten en op het fondsvermogen.

Schattingswijziging

De te betalen uitkeringen worden sinds 2015 geschat op basis van ervaringscijfers van meerdere jaren. In voorgaande jaren werden de te betalen uitkeringen gebaseerd op de realisaties van het afgelopen jaar. Met deze nieuwe methodiek worden incidentele stijgingen en dalingen in de uitkeringslasten gemitigeerd.

Voor het bepalen van de te betalen uitkeringen met betrekking tot de AKW, wordt gebruik gemaakt van de realisatie van begin januari van het nieuwe boekjaar, daar waar voorheen een raming werd gemaakt om de te betalen uitkeringen te bepalen. Dit resulteert in een accuratere stand, vergeleken met de methode hiervoor.

7.5 Toelichting op de balans

1. Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
Stand per 1 januari 2015						
Aanschafwaarde	42,1	124,6	61,7	38,7	9,1	276,2
Cumulatieve afschrijvingen	2,0	51,4	52,2	34,2	3,1	142,9
Boekwaarde 1 januari 2015	**40,1**	**73,2**	**9,5**	**4,5**	**6,0**	**133,3**
Investeringen	-	0,3	0,3	2,6	0,6	3,8
Desinvesteringen	-	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	0,2	3,5	2,3	1,8	0,9	8,7
Boekwaarde 31 december 2015	**39,9**	**70,0**	**7,5**	**5,3**	**5,7**	**128,4**
Stand per 31 december 2015						
Aanschafwaarde	42,1	124,9	62,0	41,3	9,7	280,0
Cumulatieve afschrijvingen	2,2	54,9	54,5	36,0	4,0	151,6
Boekwaarde 31 december 2015	**39,9**	**70,0**	**7,5**	**5,3**	**5,7**	**128,4**

De SVB waardeert haar gebouwen, tegen historische kostprijs minus lineaire afschrijvingen. De SVB toetst regelmatig, gebruikmakend van gegevens van onafhankelijke marktpartijen, de vervangingswaarde (marktwaarde) van haar panden. Daaruit blijkt dat de totale marktwaarde hoger is dan de totale boekwaarde en WOZ-waarde.

2. Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslag wet	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	Wet op het kindgebonden budget	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	Regeling bijstand buitenland	Totaal
Stand per 1 januari 2015						
Verkrijgingsprijs	843,8	5,4	2,3	2,2	0,0	853,7
Ontvangsten	-	-	-	-	-	-
Boekwaarde 1 januari 2015	**843,8**	**5,4**	**2,3**	**2,2**	**0,0**	**853,7**
Ontvangsten	-	5,4	-	-	-	5,4
Boekwaarde 31 december 2015	**843,8**	**-**	**2,3**	**2,2**	**0,0**	**848,3**
Stand per 31 december 2015						
Verkrijgingsprijs	843,8	5,4	2,3	2,2	0,0	853,7
Ontvangsten	-	-5,4	-	-	-	-5,4
Boekwaarde 31 december 2015	**843,8**	**-**	**2,3**	**2,2**	**0,0**	**848,3**

De financiële vaste activa betreft een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. Aangezien tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend, heeft deze overgang tot niet-afgerekende uitkeringslasten en voorzieningen geleid. De vorderingen worden verrekend bij liquidatie van de fondsen. Over de vorderingen wordt geen rente in rekening gebracht.

Per 1 januari 2015 is de Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen komen te vervallen. In oktober 2015 heeft de SVB de vordering op het ministerie van SZW ontvangen.

7.5.1 Vlottende activa

3. Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Dienstverlening		
Te vorderen premies Belastingdienst	4.117,9	4.528,0
Vordering premiebaten Belastingdienst	2.560,0	2.554,0
Opgenomen middelen bij het Rijk	203,7	-
Uitkeringsdebiteuren	103,4	106,4
Overlopende activa	10,0	16,3
Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen	-	8,7
Rekening-courant Niet-sv regelingen	4,4	3,3
Totaal dienstverlening	**6.999,4**	**7.216,7**
Bedrijfsvoering		
Overlopende activa	4,5	5,2
Debiteuren	1,6	1,4
Overige vorderingen	0,6	0,7
Totaal bedrijfsvoering	**6,7**	**7,3**
Totaal vorderingen	**7.006,1**	**7.224,0**

Van de totale vorderingen heeft € 7.006,0 miljoen (2014: €7.223,9 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en € 0,1 miljoen (2014: € 0,1 miljoen) een looptijd langer dan een jaar.

Te vorderen premies Belastingdienst

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdoms wet	Algemene nabestaanden wet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebaten	2.187,7	85,0	2.272,7
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2013	139,5	-11,5	128,0
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2011	1.527,7	189,4	1.717,1
Te ontvangen met betrekking herberekening loonheffing 2013	0,1	-	0,1
Te vorderen premies Belastingdienst	**3.855,0**	**262,9**	**4.117,9**

De te verrekenen premies Belastingdienst bestaat uit premies die de Belastingdienst int in december en verrekeningen tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen over 2 jaar voor het verslagjaar en verrekeningen tussen inkomensheffing en premies volksverzekeringen over 4 jaar voor het verslagjaar. De te vorderen premies eind 2015 zijn lager dan de te vorderen premies eind 2014, omdat de afrekening over loonbelasting 2013 lager uitviel dan de afrekening over loonbelasting 2012. Voor de afrekeningstabel wordt verwezen naar paragraaf 7.6.5 Premie gefinancierde regelingen.

Vordering premiebaten Belastingdienst
Dit zijn de premies voor de loonbelasting ontvangen in januari 2016 over 2015 en eerder. Volgens de EMU-definitie worden deze premies toegerekend aan 2015, omdat deze grotendeels betrekking hebben op lonen van december 2015. Deze vordering is stabiel en afhankelijk van de loonheffing die werkgevers in januari afdragen en de verdeelsleutels die zijn afgesproken voor loonbelasting en premies AOW, Anw en Wlz.

Opgenomen middelen bij het Rijk
Het middelenbeheer van de SVB berust bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord. De afname in de opgenomen middelen is te verklaren uit het feit dat er bij de Anw meer aan premies binnenkomt dan dat er aan uitkeringen betaald wordt. Vergeleken met 2014 (€ -1.907,5 miljoen) heeft de SVB een vordering van € 203,7 miljoen op het Rijk.

Overlopende activa Dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Te ontvangen intrest rekening-courant met het Rijk	5,9	12,5
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premie	4,1	3,7
Vordering inzake regres	0,0	0,1
Totaal overlopende activa	**10,0**	**16,3**

De daling van de te ontvangen interest rekening-courant Rijk wordt voornamelijk veroorzaakt door de lage rente in 2015. De rente schommelde gedurende het jaar tussen de 0,0% en 0,2% (2014: 0,3% en 0,6%).

Overlopende activa Bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Vooruitbetaalde kosten	4,4	5,2
Sociaal Attachees	0,1	0,0
Totaal overlopende activa	**4,5**	**5,2**

De post overlopende activa Bedrijfsvoering heeft betrekking op o.a. vooruitbetaalde licentiekosten, huur serviceruimte, OV-abonnementen e.d. De daling ten opzichte van voorgaand jaar wordt voornamelijk veroorzaakt doordat er minder IT-gerelateerde producten zijn afgenomen voor een lange periode.

4. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

7.5.2 Passiva

5. Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
Fondsvermogen per 1 januari 2015	**648,6**	**2.747,0**	**3.395,6**
Normvermogen			
Normvermogen 1 januari 2015	924,0	75,0	999,0
Mutatie normvermogen 2015	-27,0	13,0	-14,0
Normvermogen per 31 december 2015	**897,0**	**88,0**	**985,0**
Vermogensoverschot			
Vermogensoverschot 1 januari 2015	-275,4	2.672,0	2.396,6
Mutatie normoverschot 2015	27,0	-13,0	14,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	662,6	578,2	1.240,8
Vermogensoverschot 31 december 2015	**414,2**	**3.237,2**	**3.651,4**
Totaal fondsvermogen per 31 december 2015	**1.311,2**	**3.325,2**	**4.636,4**

Het fondsvermogen bij de AOW is hoger dan ultimo 2014, omdat het AOW-fonds ultimo 2015 geëindigd is met een positief saldo van baten en lasten. Dat saldo is aan het fondsvermogen toegevoegd. De reden van het positieve saldo is dat de inkomsten uit premies, BIKK en rijksbijdragen hoger waren dan de uitkeringslasten. Het saldo vermogensoverschot/-tekort van de AOW wordt in het volgend verslagjaar via de rijksbijdragen verrekend.

De toename van het fondsvermogen bij de Anw komt omdat bij het premietarief van 2015 de premiebaten hoger zijn dan de uitkeringslasten. Dit is te zien in de toelichting op de staat van baten en lasten bij de premie gefinancierde fondsen. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 7.6.4 Totaal gefinancierd SV.

6. Bestemmingsreserve

Het verloop van de bestemmingsreserve is als volgt:

Bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning
Stand per 1 januari 2015	**2,1**
Toevoeging	-
Onttrekking	-
Stand per 31 december 2015	**2,1**

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

De reserve is gevormd ter dekking van liquidatiekosten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo); dit betreft een niet-SV-regeling. De bestemming is echter door de Raad van Bestuur verruimd; de reserve kan nu ook worden ingezet ter dekking van onvoorziene kosten bij de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB. Er hebben in 2015 geen mutaties plaatsgevonden in de reserve.

7. Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egalisatiereserve
Stand per 1 januari 2015	**0,2**
Toevoeging	5,7
Onttrekking	0,2
Stand per 31 december 2015	**5,7**

Het saldo tussen de kosten en het beschikbare budget inzake de bedrijfsvoering van de SVB in het SV-domein is, conform de SUWI-richtlijnen, toegevoegd aan de egalisatiereserve. Ultimo 2015 is een positief saldo gerealiseerd van € 5,7 miljoen. Hiervan is € 3,7 miljoen toe te rekenen aan de businesscase intensivering toezicht SVB. Het resterende saldo betreft een positief resultaat gerealiseerd binnen het SV-domein. De beschikbare reserve ultimo 2014 is geheel benut ter financiering van de kosten gepaard gaande met de vorming van de voorziening Sociaal Plan 2015-2017. De egalisatiereserve mag, conform artikel 52 van de Wet SUWI, in 2015 maximaal € 11,6 miljoen bedragen. Hiermee is, conform de SUWI regeling, de egalisatie reserve onder de norm gebleven.

8. Voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Voorziening inzake organisatiewijzigingen	44,6	45,5
Overige voorzieningen	8,2	9,1
Totaal voorzieningen	**52,8**	**54,6**

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. Omdat de toerekening van de SVB aan de voorzieningen plaatsvindt op basis van wetten en regelingen, is het mogelijk dat er per voorziening zowel een dotatie als vrijval plaatsvindt.

Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

Bedragen x € 1 miljoen	Sociaal Plan en Frictiekosten	Sociaal Plan 2015 - 2017	Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	FVP	Reorganisaties SVB	Afname activiteiten V&O	Totaal
Stand per 1 januari 2015	**29,1**	**-**	**7,8**	**5,8**	**1,4**	**1,4**	**45,5**
Bij: dotatie	3,0	8,9	1,6	-	0,1	-	13,6
Af: onttrekking	9,1	0,6	2,7	1,2	0,4	0,3	14,3
Af: vrijval	-	-	-	0,1	-	0,1	0,2
Stand per 31 December 2015	**23,0**	**8,3**	**6,7**	**4,5**	**1,1**	**1,0**	**44,6**

Voorziening Sociaal Plan- en Frictiekosten

In deze voorziening zijn de kosten opgenomen die voortkomen uit de reorganisatie als gevolg van veranderingen uit SVB Tien en de efficiencytaakstellingen 2012-2015, die in 2011 zijn opgelegd. De voorziening betreft kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, salaris gedurende boventalligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Er heeft een dotatie van € 0,9 miljoen plaatsgevonden naar aanleiding van de berekening van de toekomstige verplichting voor boventalligheid op basis van actuele wet- en regelgeving. De overige dotatie van € 2,1 miljoen is onder meer toe te schrijven aan instroom van medewerkers en een beperkte verhoging van de verplichtingen naar aanleiding van omzetten van schattingen naar definitieve beschikkingen vanuit het UWV.

Voorziening Sociaal Plan 2015-2017

Met de reductie van staf en ondersteuning volgt de SVB de opgelegde taakstelling Rutte I en II. Dit heeft geleid tot een voorziening Sociaal Plan 2015-2017. De dotatie van € 8,9 miljoen betreft de vorming van de voorziening Sociaal Plan 2015-2017 op basis van berekende en goedgekeurde inrichtingsplannen. De voorziening betreft kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, WW-uitkeringen en de geldende bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW

Deze voorziening heeft betrekking op wachtgelden, kosten sociaal plan en kosten voortvloeiend uit diverse reorganisaties. In deze voorziening zijn de kosten voortvloeiend uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. De dotatie aan de voorziening is ontstaan door uitstroom van SVB-medewerkers in de WW en aanpassing van verplichtingen als gevolg van de gewijzigde AOW-leeftijden. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening FVP

In oktober 2009 heeft het bestuur van de Stichting FVP besloten de FVP-regeling niet meer te verlengen. Dit heeft er in geresulteerd dat de meeste werkzaamheden met ingang van 2014 werden beëindigd. Voor de afvloeiingskosten (salariskosten, de kosten voor WW (+) en begeleidingskosten) is door de Stichting FVP een voorziening gevormd. De Stichting FVP heeft in 2014 de personele gevolgen van de liquidatie van kantoor FVP afgekocht. De financiële afwikkeling ervan is daarmee overgedragen aan de SVB. De voorziening neemt af doordat instroom niet meer plaatsvindt.

Voorziening Reorganisaties SVB

Deze voorziening is gevormd voor kosten die voortvloeien uit de concentratie van locaties van de SVB (eind jaren ’90). Het betreft de kosten van wachtgelden, met een overwegend langlopend karakter.

Voorziening afname activiteiten V&O

Als gevolg van de afname van het aantal cliënten was het werkaanbod gekrompen, waardoor in het verleden boventalligheid is ontstaan. Deze voorziening heeft een overwegend langlopend karakter.

Overige voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eigen Risicodrager-schap WIA	Juridische Procedures	Toeslagen op pensioenen	Totaal
Stand per 1 januari 2015	**6,9**	**1,0**	**1,2**	**9,1**
Bij: dotatie	-	0,7	-	0,7
Af: onttrekking	0,6	0,7	0,2	1,5
Af: vrijval	-	-	0,1	0,1
Stand per 31 december 2015	**6,3**	**1,0**	**0,9**	**8,2**

Voorziening eigenrisicodragerschap WIA

De SVB is eigenrisicodrager voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Binnen de WIA betreft dit de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA). Dit betekent dat de SVB zelf gedurende maximaal tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures. Van deze voorziening heeft € 0,5 miljoen een langlopend karakter en € 0,5 miljoen een kortlopend karakter.

Voorziening Toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten voortvloeiend uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet in 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen van de prognosetafel 2014 van het Actuarieel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de bevolkingsstatistieken van het CBS.

9. Langlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Remigratiewet	1,2	1,2
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,1	0,1
Totaal	**1,3**	**1,3**

De langlopende schulden betreffen een schuld aan het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. Aangezien tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend, heeft deze overgang tot niet-afgerekende uitkeringslasten en voorzieningen geleid. De schulden worden verrekend bij liquidatie van de fondsen. Over de langlopende schulden wordt geen rente in rekening gebracht.

10. Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Dienstverlening		
Te betalen uitkeringen	2.354,2	2.351,1
Opgenomen middelen	-	1.907,5
Rekening-courant Niet-sv regelingen	615,8	200,8
Af te dragen loonheffing en premies	237,5	239,9
Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen	22,4	-
Overige schulden	2,4	7,6
Schuld aan kredietinstellingen	0,9	-
Totaal dienstverlening	**3.233,2**	**4.706,9**
Bedrijfsvoering		
Crediteuren	14,6	9,7
Overlopende passiva	7,0	12,7
Overige schulden	18,5	17,5
Belastingen en sociale premie	9,3	8,9
Te betalen pensioenpremie	2,0	2,2
Totaal bedrijfsvoering	**51,4**	**51,0**
Totaal kortlopende schulden	**3.284,6**	**4.757,9**

Te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantieaanspraken van AOW'ers en Anw'ers over de periode mei 2015 tot en met december 2015. Verder bestaan de te betalen uitkeringen uit de gehele AKW over het vierde kwartaal van 2015, die in het eerste kwartaal van 2016 wordt uitbetaald. De te betalen uitkeringen worden sinds 2015 geschat op basis van ervaringscijfers van meerdere jaren. In voorgaande jaren werden de te betalen uitkeringen gebaseerd op de realisaties van het afgelopen jaar. Met deze nieuwe methodiek worden incidentele stijgingen en dalingen in de uitkeringslasten gemitigeerd. Dit resulteert in dat de te betalen uitkeringen, op basis van de nieuwe methode, uitkomt op € 877,6 miljoen (oude methode: € 883,5 miljoen). Dit is € 5,9 miljoen lager. De berekening betreft alleen de te betalen uitkeringen exclusief vakantieaanspraken.

Voor het bepalen van de te betalen uitkeringen met betrekking tot de AKW, wordt gebruik gemaakt van de realisatie van begin januari van het nieuwe boekjaar, daar waar voorheen een raming werd gemaakt om de te betalen uitkeringen te bepalen. Dit resulteert in een accuratere stand, vergeleken met de methode hiervoor.

Opgenomen middelen bij het Rijk

Het middelenbeheer van de SVB bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord. De afname in de opgenomen middelen is te verklaren uit het feit dat er bij de Anw meer aan premies binnenkomt dan dat er aan uitkeringen betaald wordt.

Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten			Uitvoeringskosten			
Wet of regeling	Realisatie 2015	Voorschot 2015	Afrekening 2015	Realisatie 2015	Voorschot 2015	Afrekening 2015	Totaal afrekening
Algemene Kinderbijslagwet	3.215,3	3.237,0	-21,7	61,4		61,4	39,7
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen	232,8	227,0	5,8	21,9		21,9	27,7
Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	3,7	3,5	0,2	0,0		0,0	0,2
Wet op het kindgebonden budget buitenland*	13,6	12,0	1,6	5,3		5,3	6,8
Wet kinderopvangtoeslag buitenland	0,7	1,0	-0,3	0,0		0,0	-0,3
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	3,8	4,3	-0,4	1,1		1,1	0,6
Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	1,0	0,0	1,0	0,0		0,0	1,0
Overbruggingsregeling AOW	4,3	6,4	-2,1	1,2		1,2	-0,9
Remigratiewet	43,1	42,8	0,3	1,8		1,8	2,1
Regeling bijstand buitenland	1,5	1,5	0,0	0,2		0,2	0,1
Tijdelijke inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden	76,1	76,1	0,0	0,0		0,0	0,0
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten					99,5	-99,5	-99,5
Totaal nog te verrekenen	**3.595,8**	**3.611,5**	**-15,7**	**92,8**	**99,5**	**-6,7**	**-22,4**

** De uitvoeringskosten zijn inclusief Wet kinderopvangtoeslag buitenland (WKB).*

Crediteuren
De stijging van de crediteuren wordt grotendeels veroorzaakt door de gestegen inzet van uitzendkrachten en externen ter ondersteuning van het Servicecentrum PGB inzake de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB. De openstaande posten hiervan hebben voornamelijk betrekking op de maand december.

In de crediteuren is tevens een schuld van € 3,2 miljoen (2014: € 3,2 miljoen) opgenomen, waarbij de facturen niet betaald zijn, als gevolg van een arbitrageproces met de leverancier.

Overige schulden Dienstverlening
De overige schulden bij Dienstverlening bestaan vooral uit schulden aan gemeenten € 2,4 miljoen (2014: € 7,6 miljoen), vanwege de afkoop van 85/15 regeling met de gemeenten.

Overige schulden Bedrijfsvoering
Bij de bedrijfsvoering bestaan de overige schulden vooral uit nog te betalen personeelskosten, vanwege vakantiegeld € 5,6 miljoen (2014: € 5,4 miljoen), nog niet opgenomen verlofuren € 8,4 miljoen (2014: € 7,7 miljoen) en jubileum gratificaties € 3,3 miljoen (2014: € 3,0 miljoen).

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
korter dan/ gelijk aan 1 jaar	27,7	23,2
tussen 1 - 5 jaar	16,6	9,3
langer dan 5 jaar	0,2	0,4
Totaal	**44,5**	**32,9**

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 44,5 miljoen (2014 € 32,9 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de één en vijf jaar is circa € 3,2 miljoen tussentijds opzegbaar.

De volgende rechten en verplichtingen zijn niet in de voorgaande tabel verwerkt.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen
Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa van de fondsen zijn hier niet weergegeven omdat die volledig worden afgedekt door toekomstige financiering door het Rijk.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen inzake leverancier
De SVB is in 2015 een juridische procedure gestart om de geleden schade met betrekking tot het Multiregelingensysteem te verhalen op de leverancier. Door de leverancier is daarop een vordering op de SVB ingediend. De verwachting is dat het proces van arbitrage nog geruime tijd in beslag zal nemen. Gezien de grote onzekerheidsfactor is gekozen om geen vordering of verplichting op te nemen in de jaarrekening.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen
In opdracht van de staatssecretaris van SZW, heeft de SVB onderzoek gedaan naar eventuele herstelacties inzake de afkoop klein pensioen. Op 18 januari 2016 heeft de staatssecretaris van SZW de SVB opdracht gegeven om met terugwerkende kracht over 2013 en 2014, over te gaan tot herstel aangaande het klein pensioen. De verwachting is dat dit tot een verplichting zal leiden van € 3,0 miljoen voor de SVB. De verplichting zal volledig gefinancierd worden door het ministerie van SZW.

7.6 Toelichting op de staat van baten en lasten

In de toelichting van de staat van baten en lasten wordt onderscheid gemaakt tussen Dienstverlening en Bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering betreft alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB.

De staat van baten en lasten wordt verder uitgesplitst in de volgende toelichtingen, waarbij een nadere uitsplitsing plaatsvindt tussen Dienstverlening en Bedrijfsvoering. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde regelingen en de budget gefinancierde regelingen.

In de volgende sub-paragrafen staan de:
- staat van baten en lasten SVB Dienstverlening;
- staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering;
- uitvoeringskosten;
- totaal gefinancierd SV;
- premie gefinancierde regelingen;
- budget gefinancierde regelingen.

7.6.1 Staat van baten en lasten SVB Dienstverlening

In de totale staat van baten en lasten SVB Dienstverlening worden de kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV-fondsen vermeld.

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
Baten			
Premies	25.287,9	25.269,0	24.281,6
Bijdrage in de kosten van kortingen	1.963,2	1.610,0	2.000,0
Financiering door het Rijk	14.522,9	13.432,3	13.567,2
Financiering tegemoetkoming	84,4	8,0	9,3
Overige baten	28,7	9,6	32,7
Totaal baten	**41.887,1**	**40.328,9**	**39.890,8**
Lasten			
Uitkeringen	40.636,1	40.189,5	38.967,5
Tegemoetkomingen	9,0	9,0	999,2
Totaal uitkeringen	40.645,1	40.198,5	39.966,7
Overige lasten	1,2	-	0,5
Totaal lasten	**40.646,3**	**40.198,5**	**39.967,2**
Saldo van baten en lasten	**1.240,8**	**130,4**	**-76,4**

Bestemming saldo van baten en lasten			
Mutatie vermogenoverschot	1.254,8	222,4	14,6
Mutatie normvermogen	-14,0	-92,0	-91,0
Eindtotaal	**1.240,8**	**130,4**	**-76,4**

7.6.2 Staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering

In de totale staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering worden de kosten en baten met betrekking de uitvoering van de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV-fondsen vermeld.

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
Baten			
Premies	127,0	127,0	128,4
Financiering door het Rijk	93,5	93,5	97,7
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	97,3	96,6	56,1
Vrijval voorzieningen *	0,3	-	1,3
Totaal baten	**318,1**	**317,1**	**283,5**
Lasten			
Personeelskosten	237,3	250,1	200,2
Huisvestingskosten	19,3	21,1	22,5
Automatiseringskosten	22,6	26,2	34,4
Bureaukosten	5,7	7,4	8,0
Diensten en Diversen	13,4	12,5	14,4
Totaal uitvoeringskosten*	298,3	317,3	279,5
Dotatie voorzieningen *	14,3	-	17,2
Totaal lasten	**312,6**	**317,3**	**296,7**
Saldo van baten en lasten	**5,5**	**-0,2**	**-13,2**
Bestemming saldo van baten en lasten			
Bestemmingsreserves	-	-	-8,3
Bestemmingsfondsen	-	-	-5,1
Egalisatiereserve	5,5	-0,2	0,2
Saldo van baten en lasten	**5,5**	**-0,2**	**-13,2**

** Gesaldeerd gelijk aan de uitvoeringskosten SV en niet-SV tezamen.*

7.6.3 Uitvoeringskosten

Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten van de SVB worden toegerekend naar regelingen vallend onder de Sociale Verzekeringswetten (SV), voornamelijk gefinancierd door het ministerie van SZW en regelingen die worden uitgevoerd voor andere opdrachtgevers met name het ministerie van VWS en derden/particulieren (niet-SV). De sleutel voor de kostenverdeling, voor kosten die niet direct zijn toe te rekenen, is gebaseerd op de ingezette productieformatie per regeling.

Uitvoeringskosten SV en niet-SV (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Personeelskosten	176,2	176,2	176,8	75,1	73,9	39,3	251,3	250,1	216,1
Huisvestingskosten	8,1	12,9	15,5	11,2	8,2	7,0	19,3	21,1	22,5
Automatiseringskosten	18,0	19,8	30,6	4,6	6,4	3,8	22,6	26,2	34,4
Bureaukosten	4,2	4,6	6,6	1,5	2,8	1,4	5,7	7,4	8,0
Diensten en Diversen	8,5	7,2	9,8	4,9	5,3	4,6	13,4	12,5	14,4
Totaal	**215,0**	**220,7**	**239,3**	**97,3**	**96,6**	**56,1**	**312,3**	**317,3**	**295,4**

Uitsplitsing personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
Lonen en salarissen	133,4	131,3	128,4
Sociale lasten	16,1	15,7	15,6
Pensioenen	16,7	17,3	19,5
Uitzendkrachten	46,6	43,9	13,8
Externe inhuur	18,2	9,9	22,0
Overige	20,3	32,0	16,8
Totaal	**251,3**	**250,1**	**216,1**

Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
Staande organisatie	312,3	317,3	281,2
Project Multiregelingensysteem	-	-	14,2
Totaal	**312,3**	**317,3**	**295,4**

Binnen de uitvoeringskosten is een onderscheid te maken naar kosten reguliere (staande) organisatie en de projectkosten voor het MRS.

Staande organisatie

De uitvoeringskosten zijn lager uitgevallen dan begroot, waarbij een positief resultaat gerealiseerd is van € 5,0 miljoen. Hiervan is € 3,7 miljoen toe te rekenen aan de businesscase intensivering toezicht SVB, waarbij de activiteiten zijn doorgeschoven naar 2016. De huisvestingskosten zijn in 2015 lager uitgevallen dan begroot waarbij een verschuiving heeft plaatsgevonden naar het niet-SV-domein. Dit hangt samen met de implementatie van de Trekkingsrechten PGB, waarbij in 2015 de bezetting flink gegroeid is.

De stijging van de uitzendkrachten onder de post personeelskosten is ten opzichte van 2014 aanzienlijk hoger. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de tijdelijke uitbreiding van het aantal uitzendkrachten ter ondersteuning van de implementatie van de Trekkingsrechten PGB.

Project Multiregelingensysteem (MRS)

In 2014 is besloten te stoppen met het project Multiregelingensysteem. In 2015 zijn er geen kosten gemaakt.

Uitvoeringskosten niet-SV

Bedragen x € 1 miljoen	2015 Realisatie	2015 Begroting	2014 Realisatie
Uitvoering Persoonsgebonden budget*	76,3	76,3	26,7
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	10,2	11,0	11,6
Overig	10,8	9,2	17,8
Eindtotaal	**97,3**	**96,5**	**56,1**

** In de realisatie 2014 inzake uitvoering Persoonsgebonden budget, zijn ook de uitvoeringkosten met betrekking tot Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Mantelzorg opgenomen. In 2015 zijn deze bij de post Overig verantwoord.*

De niet-SV-kosten tonen een overschrijding op de begroting. Dit is voornamelijk toe te rekenen aan de implementatie van de Trekkingsrechten PGB.

Bezettingsoverzicht 2015 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Afdeling	Bezetting 2015	Bezetting 2014
Dienstverlening	1.943	2.002
Servicecentrum PGB	885	253
Kantoor FVP	2	6
Hoofdkantoor (excl. IT-bedrijf)	444	332
IT-Bedrijf	277	318
Niet-ingedeelden*	74	113
Subtotaal	**3.625**	**3.024**
Projecten	-	26
Totaal	**3.625**	**3.050**

** De boventalligen vertegenwoordigen het grootste gedeelte van de groep niet-ingedeelden*

7.6.4 Totaal gefinancierd SV

Bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd			Totaal
	R 2015	R 2014	R 2015	R 2014	R 2015	R 2014
Baten						
Premies	25.414,9	24.410,0	-	-	25.414,9	24.410,0
Bijdrage in de kosten van kortingen	1.963,2	2.000,0	-	-	1.963,2	2.000,0
Financiering door het Rijk	11.003,8	9.073,1	3.612,6	4.591,8	14.616,4	13.664,9
Financiering tegemoetkoming	8,3	9,3	76,1	-	84,4	9,3
Vrijval voorzieningen	0,0	0,6	0,1	0,5	0,1	1,1
Overige baten	28,4	30,9	0,3	1,8	28,7	32,7
Totaal baten	**38.418,6**	**35.523,9**	**3.689,1**	**4.594,1**	**42.107,7**	**40.118,0**
Lasten						
Uitkeringen	37.040,9	35.461,1	3.595,1	3.506,4	40.636,0	38.967,5
Tegemoetkomingen	8,0	9,7	1,0	989,5	9,0	999,2
Uitvoeringskosten	113,0	136,2	87,8	94,9	200,8	231,1
Dotatie voorzieningen	9,2	6,0	5,2	3,3	14,4	9,3
Overige lasten	1,2	0,5	0,0	0,0	1,2	0,5
Totaal lasten	**37.172,3**	**35.613,5**	**3.689,1**	**4.594,1**	**40.861,4**	**40.207,6**
Saldo van baten en lasten	**1.246,3**	**-89,6**	**0,0**	**0,0**	**1.246,3**	**-89,6**

Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 7.6.5 Premie gefinancierde regeling en naar paragraaf 7.6.6 Budget gefinancierde regeling.

7.6.5 Premie gefinancierde regelingen

11. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Baten						
Premies	24.357,9	24.331,0	23.377,3	1.057,0	1.065,0	1.032,7
Bijdrage in de kosten van kortingen	1.963,2	1.610,0	2.000,0	-	-	-
Financiering door het Rijk	11.003,8	9.823,9	9.073,1	-	-	-
Financiering tegemoetkoming	-	-		8,3	8,0	9,3
Vrijval voorzieningen	-	-	0,4	-	-	0,2
Overige baten	23,0	2,0	20,0	5,4	7,0	10,9
Totaal baten	**37.347,9**	**35.766,9**	**34.470,8**	**1.070,7**	**1.080,0**	**1.053,1**
Lasten						
Uitkeringen	36.567,4	36.061,9	34.835,8	473,5	520,0	625,3
Tegemoetkomingen	0,1	-	0,1	7,9	8,0	9,6
Uitvoeringskosten	103,0	116,2	125,0	10,0	10,7	11,2
Dotatie voorzieningen	8,1	-	5,4	1,1	-	0,6
Overige lasten	1,1	-	0,1	0,1	-	0,4
Totaal lasten	**36.679,7**	**36.178,1**	**34.966,4**	**492,6**	**538,7**	**647,1**
Saldo van baten en lasten	**668,2**	**-411,2**	**-495,6**	**578,1**	**541,3**	**406,0**

Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies gefinancierd worden. De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling. In de premiebaten 2015 is een aantal afrekeningen opgenomen.
De premiebaten zijn als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2015	R 2014	R 2015	R 2014
Premies loonheffing	24.698,7	24.228,7	996,3	965,8
Premies inkomstenheffing	-2.048,7	-3.109,4	-118,9	-159,4
Premies	**22.650,0**	**21.119,3**	**877,4**	**806,4**
Afrekeningen:				
Loonbelasting 2012	-	1.094,7	-	61,5
Loonbelasting 2013	139,5	-	-11,5	-
Inkomstenbelasting 2010	-	1.087,3	-	159,8
Inkomstenbelasting 2011	1.527,7	-	189,4	-
Herberekening loonheffing 2012	-	64,3	-	4,6
Herberekening loonheffing 2013	28,2	-	1,1	-
Totaal afrekeningen	**1.695,4**	**2.246,3**	**179,0**	**225,9**
Vrijwillige premies	12,5	11,7	0,6	0,4
Totaal premiebaten	**24.357,9**	**23.377,3**	**1.057,0**	**1.032,7**

In 2015 zijn de loonheffing 2013, inkomstenheffing 2011 en herberekening loonheffing 2013 afgerekend met de Belastingdienst. Bij de raming van het vermogenstekort 2015 is hiermee rekening gehouden. Per saldo heeft het Rijk € 1.695,4 miljoen verrekend ten gunste van het AOW-fonds en € 179,0 miljoen ten gunste van het Anw-fonds.

Bijdrage in de kosten van kortingen

Met de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 is het systeem van belastingvrije sommen vervangen door een systeem van heffingskortingen. Dit had tot gevolg dat sprake is van een daling van opbrengsten van premies voor de AOW en Anw. De bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) compenseert de fondsen AOW en Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in zowel 2014 als 2015 bij de Anw gebeurd.

Overige baten

De overige baten bestaan uit interestbaten op de rekening-courant, invorderingsrente op door de Belastingdienst geïnde premies AOW en Anw en boetes en uit maatregelen die de SVB heeft opgelegd bij klanten. De invorderingsrente en opgelegde boetes en maatregelen hebben we niet opgenomen in de begroting.

Uitkeringen

Door toename van het aantal AOW-gerechtigden en de uitvoering van de inkomensondersteuning AOW (€ 845,5 miljoen) zijn de uitkeringen AOW gestegen met € 1.731,6 miljoen (2014: € 1.429,2 miljoen). De uitkeringen AOW zijn inclusief een bijdrage van € 753,7 miljoen (2014: € 716,5 miljoen) aan het Zorgverzekeringsfonds, als vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet. Door afname van het aantal Anw-gerechtigden zijn de uitkeringen Anw gedaald met € 151,8 miljoen (2014: € 138,9 miljoen).

7.6.6 Budget gefinancierde regelingen

Met uitzondering van de AOW en Anw, worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert direct gefinancierd door het Rijk. Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die, conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Ultimo het jaar wordt het verschil tussen realisatie en begroting met het ministerie van SZW afgerekend.

12. Algemene Kinderbijslagwet en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslagwet			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Baten						
Financiering door het Rijk	3.276,7	3.288,3	3.267,0	254,6	243,9	234,9
Vrijval voorzieningen	0,1	-	0,5	-	-	0,0
Overige baten	0,5	0,2	0,8	-	0,2	0,9
Totaal baten	**3.277,3**	**3.288,5**	**3.268,3**	**254,6**	**244,1**	**235,8**
Lasten						
Uitkeringen	3.215,7	3.225,0	3.202,1	232,5	225,0	212,6
Tegemoetkomingen	-	-	-	-	-	3,3
Uitvoeringskosten	56,4	63,5	62,9	21,9	19,1	19,9
Dotatie voorzieningen	5,2	-	3,3	-	-	-
Overige lasten	0,0	-	-	0,2	-	-
Totaal Lasten	**3.277,3**	**3.288,5**	**3.268,3**	**254,6**	**244,1**	**235,8**
Saldo van baten en lasten	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

De uitkeringslasten AKW zijn ultimo 2015 hoger dan voorgaand jaar. Dit komt door het hogere aantal kinderen met dubbele kinderbijslag als gevolg van de integratie van de TOG in de AKW.

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) zijn over 2015 hoger dan in voorgaand jaar. Dit komt door het hoger aantal gerechtigden en de indexatie van de uitkeringsbedragen. De uitkeringslasten AIO bestonden in 2014 voor € 3,3 miljoen uit uitkeringslasten van de Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens die in oktober 2014 eenmalig is uitgekeerd.

13. Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen en Wet op het kindgebonden budget

Bedragen x € 1 miljoen	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen			Wet op het kindgebonden budget		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Financiering door het Rijk	3,7	3,5	26,0	18,8	12,9	14,2
Vrijval voorzieningen	-	-	-	-	-	0,0
Overige baten	0,0	-	-	0,0	-	0,0
Totaal baten	**3,7**	**3,5**	**26,0**	**18,8**	**12,9**	**14,2**
Lasten						
Uitkeringen	3,7	3,5	24,6	13,5	8,5	9,4
Uitvoeringskosten	-	-	1,4	5,3	4,4	4,8
Dotatie voorzieningen	-	-	-	-	-	0,0
Overige lasten	0,0	-	0,0	-	-	-
Totaal lasten	**3,7**	**3,5**	**26,0**	**18,8**	**12,9**	**14,2**
Saldo van baten en lasten	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Vanaf 1 januari 2015 is de TOG geïntegreerd in de AKW en is het verzorgen van een thuiswonend gehandicapt kind een grondslag voor dubbele kinderbijslag. De uitkeringslasten van € 3,7 miljoen hebben betrekking op de TOG+ uitkeringen over het voorgaande jaar (2014: 3,6 miljoen).

De uitkeringslasten Wet op het kindgebonden budget (WKB) zijn hoger in vergelijking met 2014 en ten opzichte van de begroting. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door een hoger aantal gerechtigden als gevolg van de door de inwerkingtreding van de wet hervorming kindregelingen toegevoegde 'alleenstaande ouderkop'. Anderzijds wordt dit veroorzaakt door een hoger gemiddeld uitgekeerd bedrag per kind in vergelijking met vorig jaar dan waar tijdens het opstellen van de begroting rekening mee was gehouden. De SVB betaalt WKB aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. De SVB vult voor deze klanten de buitenlandse gezinsbijslag aan. De hoogte van het bedrag dat uitgekeerd wordt, is van veel factoren afhankelijk en kan sterk fluctueren. De uitkeringslasten kunnen daarom ook van jaar op jaar sterke fluctuaties vertonen.

14. Wet kinderopvang en Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers

Bedragen x € 1 miljoen	Wet kinderopvang			Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Baten						
Financiering door het Rijk	0,7	1,1	0,6	4,9	4,4	5,1
Vrijval voorzieningen	-	-	-	-	-	0,0
Overige baten	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0
Totaal baten	**0,7**	**1,1**	**0,6**	**4,9**	**4,4**	**5,1**
Lasten						
Uitkeringen	0,7	1,1	0,6	3,8	3,5	4,0
Uitvoeringskosten	-	-	-	1,1	0,9	1,1
Dotatie voorzieningen	-	-	-	-	-	0,0
Overige lasten	-	-	-	-	-	-
Totaal lasten	**0,7**	**1,1**	**0,6**	**4,9**	**4,4**	**5,1**
Saldo van baten en lasten	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

De uitkeringslasten Wet kinderopvang (Wko) zijn hoger dan voorgaand jaar. Het aantal kinderen dat in aanmerking komt voor de Wko is in 2015 lager dan in 2014, maar het uitgekeerde bedrag per kind is hoger dan in voorgaand jaar. De SVB betaalt Wko aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. De SVB vult voor deze klanten de buitenlandse gezinsbijslag aan. Net als bij de WKB is het bedrag dat uitgekeerd wordt van veel factoren afhankelijk en kan sterk fluctueren. De uitkeringslasten kunnen daarom ook van jaar op jaar sterke fluctuaties vertonen.

Sinds 1 april 2014 is de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) uitgebreid en kunnen, naast mensen met mesothelioom, ook mensen met asbestose een aanvraag indienen. Aanvankelijk leidde dit tot weinig toekenningen in verband met asbestose. In de begroting was er dan ook met weinig toekenningen rekening gehouden. Hoewel er nog steeds veel aanvragen worden afgewezen, neemt het aantal toekenningen in verband met asbestose toch behoorlijk toe in 2015. Hierdoor zijn de uitkeringslasten hoger dan begroot.

15. Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen en Overbruggingsregeling AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen			Overbruggingsregeling AOW		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Baten						
Financiering door het Rijk	1,0	1,0	986,7	5,5	27,1	11,8
Vrijval voorzieningen	-	-	-	-	-	-
Overige baten	0,0	-	0,0	0,0	0,2	0,1
Totaal baten	**1,0**	**1,0**	**986,7**	**5,5**	**27,3**	**11,9**
Lasten						
Uitkeringen	-	-	-	4,3	24,0	10,8
Tegemoetkomingen	1,0	1,0	986,2	-	-	-
Uitvoeringskosten	-	-	0,5	1,2	3,3	1,1
Overige lasten	-	-	0,0	0,0	-	0,0
Totaal lasten	**1,0**	**1,0**	**986,7**	**5,5**	**27,3**	**11,9**
Saldo van baten en lasten	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Per 1 januari 2015 is de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen beëindigd. De resterende betalingen zijn met terugwerkende kracht uitbetaald over eerdere jaren. Omdat er in 2015 geen betalingen meer over het lopende jaar plaatsvonden zijn zowel de lasten als de financiering daarvan gedaald ten opzichte van 2014.

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW zijn lager dan begroot. Dit komt omdat het aantal personen dat gebruik maakt van de Overbruggingsregeling AOW veel lager is dan geraamd. De staatssecretaris heeft aan de Tweede Kamer toegezegd om een onderzoek uit te voeren naar de onderbesteding en het niet-gebruik maken van de Overbruggingsregeling AOW, en hierover voor de zomer van 2016 aan de Tweede Kamer te rapporteren.

16. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling Bijstand Buitenland		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Baten						
Financiering door het Rijk	44,9	41,8	43,9	1,7	1,8	1,6
Vrijval voorzieningen	-	-	0,0	-	-	0,0
Overige baten	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0
Totaal baten	**44,9**	**41,8**	**43,9**	**1,7**	**1,8**	**1,6**
Lasten						
Uitkeringen	43,1	39,6	40,9	1,5	1,5	1,4
Uitvoeringskosten	1,8	2,2	3,0	0,2	0,3	0,2
Dotatie voorzieningen	-	-	0,0	-	-	0,0
Overige lasten	0,0	-	0,0	-	-	0,0
Totaal lasten	**44,9**	**41,8**	**43,9**	**1,7**	**1,8**	**1,6**
Saldo van baten en lasten	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Door wijzigingen in de Remigratiewet komen sinds 1 juli 2014 minder mensen in aanmerking voor de Remigratiewet. Daarom hebben veel mensen begin 2014 nog een aanvraag ingediend onder de oude regeling. Omdat meer mensen met een remigratie-uitkering vertrokken dan waar rekening mee was gehouden in de begroting, zijn de uitkeringslasten hoger dan begroot.

17. Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan en Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden

Bedragen x € 1 miljoen	Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan			Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden		
	R 2015	B 2015	R 2014	R 2015	B 2015	R 2014
Baten						
Financiering door het Rijk	-	-	0,0	-	-	-
Financiering tegemoetkoming	-	-	-	76,1	76,1	
Vrijval voorzieningen	-	-	-	-	-	-
Overige baten	-	-	-	-	-	-
Totaal baten	**-**	**-**	**0,0**	**76,1**	**76,1**	**-**
Lasten						
Uitkeringen	-	-	0,0	76,1	76,1	-
Uitvoeringskosten	-	-	-	-	-	-
Dotatie voorzieningen	-	-	-	-	-	-
Overige lasten	-	-	-	-	-	-
Totaal lasten	**-**	**-**	**0,0**	**76,1**	**76,1**	**-**
Saldo van baten en lasten	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

In 2015 is de tijdelijke regeling verstrekking gerepatrieerden Zuid-Sudan ten einde gekomen. De SVB heeft deze in mei 2015 met het ministerie van SZW afgerekend.
Per 1 januari 2015 is de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) feitelijk beëindigd, terwijl de Regeling Inkomensondersteuning in de AOW per 1 februari 2015 wettelijk verankerd werd. De periode tussen 1 januari en 1 februari 2015 is opgevuld door de Tijdelijke regeling inkomensondersteuning AOW-pensioengerechtigden. Vanaf 1 februari 2015 wordt de Inkomensondersteuning in de AOW gefinancierd uit de rijksbijdrage voor het AOW-fonds.

7.6.7 Accountantshonoraria

De accountantshonoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

In de staat van baten en lasten zijn als accountantshonoraria met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening € 165.062 (2014: € 124.810) en voor andere niet-controlediensten € 81.813 (2014: € 65.019) opgenomen. Inzake andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn voor 2015, evenals voor 2014, geen accountantshonoraria verantwoord.

7.6.8 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in werking getreden. In deze wet zijn regels opgenomen over de maximale bezoldiging van bestuurders en topfunctionarissen in de publieke en (semi-)publieke sector. Jaarlijks worden de bezoldigingsnormen vastgesteld in een ministeriële regeling. De SVB heeft de ‘Beleidsregels toepassing WNT’ als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2015 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 178.000 voor loondienst en €230.474 voor externen gesteld. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

Raad van Bestuur

In onderstaande opstelling is de beloning opgenomen over de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 conform de WNT.

Bedragen x € 1	Drs. N.A. Vermeulen MBA	R.J. Barendse	Drs. C.H.L.M. van de Louw
Functie(s)	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur*
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	13/4 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Ja	Ja	Nee
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?			Ja
Individueel WNT-maximum	**178.000**	**178.000**	**166.068**
Bezoldiging			
Beloning	€ 195.864	€ 171.337	€ 110.555
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 6.400	€ 6.400	-
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 17.432	€ 16.744	-
Subtotaal	*€ 219.696*	*€ 194.481*	*€ 110.555*
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	**€ 219.696**	**€ 194.481**	**€ 110.555**
Motivering indien overschrijding: zie	1)	2)	n.v.t.
Gegevens 2014			
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	0
Omvang dienstverband 2014 (in fte)	1,0	1,0	0
Bezoldiging 2014			
Beloning	€ 196.048	€ 174.337	€0
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 6.400	€ 6.400	€0
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 32.053	€ 27.059	€0
Totaal bezoldiging 2014	**€ 234.501**	**€ 207.796**	**€ 0**
Individueel WNT-maximum 2014	€ 230.474	€ 230.474	€ 0

**) In april 2015 is de heer Coen van de Louw aangetreden als tijdelijk lid van de Raad van Bestuur.*

Toetsing WNT normen

1) De overschrijding wordt veroorzaakt doordat de bezoldiging van de voorzitter van de Raad van Bestuur op 1 juni 2012 (tijdstip van benoeming) is bepaald. Dit heeft plaatsgevonden vóór de inwerkingtreding van de WNT op 1 januari 2013. Daardoor wordt de bezoldiging, conform de WNT, gedurende vier jaar na inwerkingtreding van de wet gerespecteerd. De bezoldiging wordt door de minister van SZW op grond van artikel 6, vierde lid SUWI, vastgesteld. De vaststelling is tot stand gekomen op basis van de belangrijkste organisatiekenmerken van de SVB, namelijk 'zeer grote administratieve organisaties met complexe en maatschappelijk gevoelige werkprocessen, waarin veel geld omgaat en die functioneren in een politieke omgeving, en de referentiemarkten, namelijk financieel zelfstandige bestuursorganen, grote organisaties in de zakelijke dienstverlening, zorgverzekeraars en pensioenverzekeraars'. Vergelijking met overeenkomstige functies in de hiervoor genoemde marktsegmenten heeft geleid tot het aldus vastgestelde beloningsniveau.
2) De overschrijding wordt veroorzaakt doordat de bezoldiging van het lid van de Raad van Bestuur op 15 oktober juni 2012 (tijdstip van benoeming) is bepaald. Dit heeft plaatsgevonden vóór de inwerkingtreding van de Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT op 1 januari 2015. Conform de WNT wordt de bezoldiging gedurende vier jaar na inwerkingtreding van de wet gerespecteerd. De bezoldiging wordt door de minister van SZW op grond van artikel 6, vierde lid SUWI, vastgesteld. De vaststelling is tot stand gekomen op basis van de belangrijkste organisatiekenmerken van de SVB, namelijk 'zeer grote administratieve organisaties met complexe en maatschappelijk gevoelige werkprocessen, waarin veel geld omgaat en die functioneren in een politieke omgeving, en de referentiemarkten, namelijk financieel zelfstandige bestuursorganen, grote organisaties in de zakelijke dienstverlening, zorgverzekeraars en pensioenverzekeraars'. Vergelijking met overeenkomstige functies in de hiervoor genoemde marktsegmenten heeft geleid tot het aldus vastgestelde beloningsniveau.

Directieraad

In het besturingsmodel van de SVB is vastgelegd dat de leden van de Directieraad en Raad van Bestuur in gezamenlijkheid de interne organisatie aansturen, maar dat het uiteindelijke bevoegd gezag, conform de geldende wetgeving, bij de Raad van Bestuur ligt. Op basis van dit model kwalificeren de leden van de Directieraad zich gezamenlijk als topfunctionarissen. Individueel is er alleen sprake van een eigen portefeuilleverantwoordelijkheid. De leden van de Directieraad van de SVB zijn, conform de CAO van de SVB, ingeschaald in schaal 14 van het salarisgebouw. Voor de overige arbeidsvoorwaarden worden de reguliere arbeidsvoorwaarden in de CAO toegepast. Zoals uit het volgende overzicht blijkt, blijven alle leden van de Directieraad onder de WNT-norm.

Overzicht bruto inkomen Directieraad ten laste van het boekjaar

Bedragen x € 1	Drs. C.F. Bolhuis-van Bergenhenegouwen	Mr. R. van Es	Drs. N. Tollenaar-van Horssen
Functie(s)	Directeur Strategische & Externe Betrekkingen	Directeur Dienstverlening	Directeur Human Resources & Facilities
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,1**	1,1**
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?			
Individueel WNT-maximum	**178.000**	**178.000**	**178.000**
Bezoldiging			
Beloning	€ 115.933	€ 126.925	€ 136.633
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 2.452	€ 7.256	€ 2.498
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 15.187	€ 15.779	€ 15.872
Subtotaal	*€ 133.572*	*€ 149.960*	*€ 155.003*
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	**€ 133.572**	**€ 149.960**	**€ 155.003**
Motivering indien overschrijding: zie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2014			
Duur dienstverband in 2014	1/5 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2014 (in fte)	1,0	1,1**	1,1**
Bezoldiging 2014			
Beloning	€ 70.559	€ 130.305	€ 133.393
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 1.714	€ 6.014	€ 3.080
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 12.629	€ 21.414	€ 21.952
Totaal bezoldiging 2014	**€ 84.902**	**€ 157.733**	**€ 158.425**
Individueel WNT-maximum 2014	€ 230.474	€ 230.474	€ 230.474

*** Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.*

Bedragen x € 1	J.A. van der Hulst RA RE	Mr. R.W.L. Koopmans	Ing. M.R. Kreleger
Functie(s)	Directeur Finance & Control	Directeur Juridische Zaken	Directeur Informatiemanagement & Juridische Zaken a.i.
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/1 - 17/8	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?			
Individueel WNT-maximum	**178.000**	**111.189**	**178.000**
Bezoldiging			
Beloning	€ 119.146	€ 83.372	€ 117.902
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 6.319	€ 1.986	€ 2.324
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 15.571	€ 9.691	€ 8.067
Subtotaal	*€ 141.036*	*€ 95.049*	*€ 128.293*
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	**€ 141.036**	**€ 95.049**	**€ 128.293**
Motivering indien overschrijding: zie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2014			
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2014 (in fte)	1,0	1,0	1,0
Bezoldiging 2014			
Beloning	€ 124.489	€ 116.989	€ 120.597
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 6.385	€ 3.295	€ 2.301
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 19.791	€ 19.791	€ 14.410
Totaal bezoldiging 2014	**€ 150.665**	**€ 140.075**	**€ 137.308**
Individueel WNT-maximum 2014	€ 230.474	€ 230.474	€ 230.474

Bedragen x € 1	A.G. van den Berg	H.J.A. van Osch	J.M.C. Mulder
Functie(s)	Directeur Servicecentrum PGB	Directeur ITB & Chief Information Officer	Directeur Dienstverlening
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/5 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,1**	1,1**
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?			
Individueel WNT-maximum	**178.000**	**119.479**	**178.000**
Bezoldiging			
Beloning	€ 114.268	€ 82.032	€ 128.094
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 9.379	€ 1.853	€ 4.023
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 15.317	€ 10.424	€ 15.422
Subtotaal	*€ 138.964*	*€ 94.309*	*€ 147.539*
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	**€ 138.964**	**€ 94.309**	**€ 147.539**
Motivering indien overschrijding: zie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2014			
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	0	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2014 (in fte)	1,0	0	1,1**
Bezoldiging 2014			
Beloning	€ 116.515	€ 0	€ 119.038
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 9.637	€ 0	€ 4.390
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.281	€ 0	€ 20.262
Totaal bezoldiging 2014	**€ 144.433**	**€ 0**	**€ 143.690**
Individueel WNT-maximum 2014	€ 230.474	€ 0	€ 230.474

** Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week

Gewezen topfunctionarissen

Bedragen x € 1	C. Westrik	J.H. Louwhoff
Functie(s)	Directeur Algemene Dienst	Directeur Algemene Dienst
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	ja	ja
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Ja	Ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?		
Individueel WNT-maximum	**178.000**	**178.000**
Bezoldiging		
Beloning	€ 120.173	€ 118.863
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 5.341	€ 2.324
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 15.306	€ 15.498
Subtotaal	*€ 140.820*	*€ 136.685*
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-
Totaal bezoldiging	**€ 140.820**	**€ 136.685**
Motivering indien overschrijding: zie	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2014		
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2014 (in fte)	1,0	1,0
Bezoldiging 2014		
Beloning	€ 116.176	€ 122.322
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 9.394	€ 2.301
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 19.189	€ 18.877
Totaal bezoldiging 2014	**€ 144.759**	**€ 143.500**
Individueel WNT-maximum 2014	€ 230.474	€ 230.474

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT
Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2015 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2015 geen ontslaguitkeringen betaald aan overige functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld, of die in eerdere jaren op grond van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (WOPT) of de WNT vermeld zijn of hadden moeten worden.

Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 18 maart 2016

Mw. drs. J.P.M. Lazeroms
Voorzitter Raad van Bestuur a.i. (per 1 februari 2016)

Dhr. R.J. Barendse
Lid Raad van Bestuur

Dhr. drs. C.H.L.M. van de Louw
Lid Raad van Bestuur

7.7 Overige gegevens

7.7.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

pwc

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank

Verklaring over de jaarrekening 2015

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank ('SVB') per 31 december 2015 en van het saldo van baten en lasten over 2015 in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, de Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VIII bij de Regeling SUWI punt 8 en 10, en zoveel mogelijk met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW') en de bepalingen van en krachtens de Wet Normering Topinkomens ("WNT"), hetgeen is toegelicht in de paragraaf 'Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling van de jaarrekening".

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2015 van SVB te Amstelveen ('de entiteit') gecontroleerd. De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2015;
- de staat van baten en lasten over 2015; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de Wet SUWI artikel 49 lid 5, de Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VIII bij de Regeling SUWI punt 8 en 10, en zoveel mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlandse recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en het Controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van SVB zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Ref.: e0375063

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam
T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, www.pwc.nl

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur

De raad van bestuur van de SVB is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het saldo van baten en lasten getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, de Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VIII bij de Regeling SUWI punt 8 en 10, en zoveel mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de WNT. De raad van bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de entiteit.

Onze verantwoordelijkheid voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel. Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken. Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij ons rapport.

Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten

Verklaring betreffende het jaarverslag en de overige gegevens

Wij vermelden op basis van de wettelijke verplichtingen onder Titel 9 Boek 2 BW (betreffende onze verantwoordelijkheid om te rapporteren over het jaarverslag en de overige gegevens):

- dat wij geen tekortkomingen hebben geconstateerd naar aanleiding van het onderzoek of aan het jaarverslag de door Titel 9 Boek 2 BW vereiste overige gegevens zijn toegevoegd; en
- dat het jaarverslag van de SVB, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening, zoals vereist in de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Onze benoeming

Wij zijn op 6 januari 2014 door de raad van bestuur benoemd als externe accountant van SVB. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van twee jaar accountant van de entiteit.

Rotterdam, 18 maart 2016
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door drs. S. Barendregt-Roojers RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2015 van Sociale Verzekeringsbank

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de Raad van Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Sociale Verzekeringsbank – Ref.: e0375063

Pagina 4 van 4

7.7.2 Bestemming saldo van baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
Mutaties Vermogen			
Vermogenoverschot	1.254,8	222,4	14,6
Normvermogen	-14,0	-92,0	-91,0
Toevoeging aan:			
- egalisatiereserve	5,7	-	0,2
Onttrekking uit:			
- bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	-	-	8,3
- bestemmingsfonds EESSI	-	-	0,4
- bestemmingsfonds VVA	-	-	4,7
- egalisatiereserve	0,2	0,2	-
Totaal	**1.246,3**	**130,2**	**-89,6**

8 Beleidsinformatie

Het ministerie van SZW heeft de set met gewenste beleidsinformatie voor 2015 vastgesteld. Door dit hoofdstuk wordt aan de invulling van het verzoek voldaan.

Vanwege systeemtechnische beperkingen wordt op de volgende punten niet voldaan aan de eisen van het verantwoordingsmodel:

- een uitsplitsing van bezwaar- en beroepszaken (inclusief hoger beroep en cassatie) naar kwalificatieplicht; dit is niet geregistreerd in 2015;
- het aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling per categorie fraude; dit is niet geregistreerd in 2015;
- De extra bedragen kinderbijslag vanwege intensieve zorg (voorheen TOG+) over 2015 worden pas in 2016 uitbetaald. Daardoor kunnen we het aantal extra bedragen nu nog niet tellen.

Verder is er bij de AKW gevraagd naar het percentage kinderen dat via Bureaus Jeugdzorg (BJZ) of Centrum Indicatiestelling Zorg een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) aanlevert. Per 2015 is er een andere manier van indicatiestelling. Dit cijfer bestaat dus niet meer.

Voor de uitputting en rijksbijdragen van de diverse wetten wordt verwezen naar de kerncijfers.

8.1 Kerncijfers beleidsinformatie

Tabel 8.1 Aantal gerechtigden per wet, uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom

Wet	Stand ultimo 2014	Instroom 2015	Uitstroom 2015	Stand ultimo 2015[1)]
AOW	3.303.801	204.186	136.729	3.371.258
AKW	1.915.056	127.447	132.834	1.909.669
Anw	41.627	4.864	10.390	36.101
AIO	40.788	7.802	7.383	41.207
Totaal	**5.301.272**	**344.299**	**287.336**	**5.358.235**

[1)] Stand ultimo 2015 betreft voor AKW een voorlopig cijfer. Aantal gerechtigden ultimo 2014 betreft definitieve cijfers.

8.2 AOW

8.2.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

De instroom en stand naar woonland zijn opgenomen in paragraaf 8.15 Gecombineerde tabellen verschillende wetten.

Tabel 8.2 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2015 naar geslacht en aard van het pensioen[1) 2)]

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden zonder partnertoeslag	52.711	55.778	108.489
Ongehuwd samenwonenden zonder partnertoeslag	3.860	3.282	7.142
Gehuwden met partnertoeslag	8.346	1.887	10.233
Ongehuwd samenwonenden met partnertoeslag	526	227	753
Ongehuwdenpensioenen	15.074	20.648	35.722
Totaal	**80.517**	**81.822**	**162.339**
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden zonder partnertoeslag	11.715	11.364	23.079
Ongehuwd samenwonenden zonder partnertoeslag	979	724	1.703
Gehuwden met partnertoeslag	3.033	606	3.639
Ongehuwd samenwonenden met partnertoeslag	266	93	359
Ongehuwdenpensioenen	5.375	7.692	13.067
Totaal	**21.368**	**20.479**	**41.847**
Totaal toegekende pensioenen	**101.885**	**102.301**	**204.186**

1) *AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun 65e levensjaar een positieve beschikking, maar worden pas als gerechtigde aangemerkt zodra zij de AOW- leeftijd bereikt hebben en het recht tot uitbetaling komt.*
2) *Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.*

Tabel 8.3 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2015

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden zonder partnertoeslag	807.029	753.006	1.560.035
Ongehuwd samenwonenden zonder partnertoeslag	41.773	36.910	78.683
Gehuwden met partnertoeslag	95.352	3.150	98.502
Ongehuwd samenwonenden met partnertoeslag	5.607	1.188	6.795
Ongehuwdenpensioenen	273.905	718.747	992.652
Totaal	**1.223.666**	**1.513.001**	**2.736.667**
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden zonder partnertoeslag	182.195	144.978	327.173
Ongehuwd samenwonenden zonder partnertoeslag	10.201	7.009	17.210
Gehuwden met partnertoeslag	50.166	1.941	52.107
Ongehuwd samenwonenden met partnertoeslag	4.280	770	5.050
Ongehuwdenpensioenen	78.025	155.026	233.051
Totaal	**324.867**	**309.724**	**634.591**
Totaal generaal	**1.548.533**	**1.822.725**	**3.371.258**

Eind 2015 waren er 315.887 gekorte AOW'ers in Nederland.

Tabel 8.4 Aantal inkopers en voortzettingsverzekerden in de AOW, premiebaten vrijwillige verzekering

		Totaal 2015
Inkoop	Aantal aanvragen	299
	Aantal beschikkingen	163
	Premiebaten inkoop AOW (*)	616
Voortzetting	Aantal voortzettingsverzekerden	10.920
	Premiebaten voortzettingsverzekerden(*)	11.847

(*) 1= € 1.000

8.2.2 Financieel

Tabel 8.5 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie[1)] **(1 = € 1miljoen)**

Periode cumulatief	Partner >= AOW-leeftijd	Partner < AOW-leeftijd		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
1e tertaal 2015	5.463	1.028	462	5.086	11.577
2e tertaal 2015	11.084	1.928	882	10.213	23.225
3e tertaal 2015	16.836	2.736	1.259	15.396	34.968

1) *Het betreft alleen de uitkeringslasten aan AOW gerechtigden. In 2015 zijn de bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds (ad € 754 miljoen) en de inkomensondersteuning AOW (ad € 846 miljoen) hierin niet opgenomen. Zie hoofdstuk 7 Jaarrekening.*

Tabel 8.6 Uitvoeringskosten AOW **(1 = € 1.000)**

Kostencategorie	Budget 2015	Realisatie 2015 inclusief dotatie	Realisatie 2015 in % t.o.v. budget 2015
Personeelskosten	92.247	92.828	101%
Huisvestingskosten	6.302	3.375	54%
Automatiseringskosten	10.587	9.520	90%
Bureaukosten	3.757	2.228	59%
Diensten en diversen	3.288	3.151	96%
Totaal	**116.181**	**111.102**	**96%**

8.2.3 VB-informatie

Tabel 8.7 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2015

Volledige uitkeringen	Personen 31-12-2015	Uitkerings-jaren 2015	Toekennings% 2015*
70% uitkering (alleenstaanden)	992.652	984.540	100,00%
70% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	63	78	100,00%
50% uitkering (geen recht op toeslag)	1.638.718	1.590.492	100,00%
50% uitkering (recht op toeslag)	105.234	129.518	100,00%
Totaal volledige uitkeringen	**2.736.667**	**2.704.628**	**100,00%**
Gekorte uitkeringen			
70% uitkering (alleenstaanden)	233.051	120.812	53,00%
70% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	100	79	66,45%
50% uitkering (geen recht op toeslag)	344.383	171.151	51,51%
50% uitkering (recht op toeslag)	57.057	40.970	63,77%
Totaal gekorte uitkeringen	**634.591**	**333.012**	**53,32%**
Percentage gekorte uitkeringen	**18,8%**		
Totaal uitkeringen (volledig + gekort)			
70% uitkering (alleenstaanden)	1.225.703	1.105.352	91,16%
70% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	163	157	79,70%
50% uitkering (geen recht op toeslag)	1.983.101	1.761.643	91,62%
50% uitkering (recht op toeslag)	162.291	170.488	87,99%
Totaal uitkeringen	**3.371.258**	**3.037.640**	**91,24%**

**Het toekenningspercentage wordt berekend door het aantal uitkeringsjaren te delen door de gemiddelde stand van het aantal personen. Het percentage kan dus niet aan de hand van de getallen in deze tabel berekend worden*

Eind 2015 kwamen 3.371.353 personen in aanmerking voor inkomensondersteuning AOW.

8.3 AKW

8.3.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

De instroom naar woonland is opgenomen in paragraaf 8.15 Gecombineerde tabellen verschillende wetten.

Tabel 8.8 Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3e kwartaal 2015

Fictief kindertal[1)]	Gerechtigden	0 – 5 jaar	6 – 11 jaar	12 – 17 jaar	Totaal kinderen
1	793.692	292.315	147.937	352.818	793.070
2	823.086	514.731	581.504	549.330	1.645.565
3	240.922	192.491	300.829	228.984	722.304
4	48.221	48.342	80.762	63.613	192.717
5	9.579	12.315	19.046	16.458	47.819
6	2.665	3.944	6.304	5.721	15.969
7	759	1.316	2.035	1.963	5.314
8	342	656	1.066	998	2.720
9	117	266	400	396	1.062
>=10	89	225	347	394	966
Totaal	**1.919.472**	**1.066.601**	**1.140.230**	**1.220.675**	**3.427.506**

[1)] Uitwonende kinderen, kunnen afhankelijk van de onderhoudsbijdrage, enkelvoudige of tweevoudige kinderbijslag krijgen.

In het derde kwartaal van 2015 waren er 3.398.522 natuurlijke kinderen met AKW.

Tabel 8.9 Aantal kinderen met dubbele kinderbijslag in het 3e kwartaal 2015

Vanwege onderwijsredenen	Vanwege inwonend intensieve zorg	Instroom inwonend intensieve zorg	Uitstroom inwonend intensieve zorg
3.112	24.909	810	365

In 2015 worden 8.033 kinderen in de AKW gekort wegens te hoge bijverdiensten.

Tabel 8.10 Aantal (herstel)meldingen schoolverzuim 16- en 17-jarige kinderen

Jaar	Meldingen schoolverzuim	Herstelmeldingen schoolverzuim
2015	21	7

Tabel 8.11 Stopzettingen en herlevingen in de AKW van 16- en 17-jarige kinderen

Kwartaal	Schoolverzuim	Niet voldoen aan werkloosheidseisen
AKW stopgezet		
4e kwartaal 2014[1)]	56	48
1e kwartaal 2015	16	15
2e kwartaal 2015	14	13
3e kwartaal 2015	12	6
Herleving AKW		
4e kwartaal 2014	21	0
1e kwartaal 2015	9	1
2e kwartaal 2015	7	0
3e kwartaal 2015	7	1

1) In het 4e kwartaal is het aantal stopzettingen hoog. In dat kwartaal zijn veel kinderen van 17 jaar klaar met school. Zij gaan dan werken en hebben de startkwalificatie behaald. De AKW wordt dan stopgezet.

8.3.2 Financieel

Tabel 8.12 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse **(1= € 1 miljoen)**

Periode cumulatief	0-5 jaar	6-11 jaar	12-17 jaar	Totaal
1e kwartaal 2015	207	268	332	807
2e kwartaal 2015	413	536	666	1.615
3e kwartaal 2015	618	802	1.002	2.422
4e kwartaal 2015	821	1.066	1.329	3.216

Tabel 8.13 Uitvoeringskosten AKW **(1 = € 1.000)**

AKW	Begroting 2015	Realisatie 2015 inclusief dotatie	Realisatie 2015 in % t.o.v. begroting 2015
Personeelskosten	51.124	51.041	100%
Huisvestingskosten	3.831	2.172	57%
Automatiseringskosten	6.099	5.407	89%
Bureaukosten	477	1.191	250%
Diensten en diversen	1.921	1.597	83%
Totaal	**63.452**	**61.408**	**97%**

8.3.3 VB-informatie

Tabel 8.14 Jaargemiddelde aantal gezinnen en aantal telkinderen

	Gezinnen	Kinderen
Jaargemiddelde	1.916.484	3.423.705

8.4 Anw

8.4.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

De instroom en stand naar woonland zijn opgenomen in paragraaf 8.15 Gecombineerde tabellen verschillende wetten.

Tabel 8.15 Instroom naar geslacht, aard van de uitkering en ingangsdatum recht in 2015[1)2)]

	Man	**Vrouw**	**Totaal**
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996			
Samenwonend			
Nabestaanden zonder kind	1	4	5
Nabestaanden met kind	0	0	0
Totaal	**1**	**4**	**5**
Niet samenwonend			
Nabestaanden zonder kind	2	17	19
Nabestaanden met kind	0	0	0
Totaal	**2**	**17**	**19**
Totaal voor 1-7-1996	**3**	**21**	**24**
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Nabestaanden zonder kind	219	1.999	2.218
Nabestaanden met kind	479	1.885	2.364
Totaal vanaf 1-7-1996	**698**	**3.884**	**4.582**
Wezenuitkering			
<= 9 jaar	19	21	40
10 t/m 15 jaar	29	45	74
16 t/m 27 jaar	66	78	144
Totaal wezen	**114**	**144**	**258**
Totaal generaal	**815**	**4.049**	**4.864**

[1)] *Van een aantal Anw-gerechtigden is het inkomen zo hoog dat er geen uitkering wordt uitbetaald, ondanks het feit dat zij voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden niet tot de instroom gerekend.*
[2)] *Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering.*

Tabel 8.16 Lopende uitkering per 31 december naar geslacht, aard van de uitkering en ingangsdatum recht in 2015[1)2)]

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996			
Samenwonend			
Nabestaanden zonder kind	424	1.774	2.198
Nabestaanden met kind	0	0	0
Totaal	**424**	**1.774**	**2.198**
Niet samenwonend			
Nabestaanden zonder kind	982	8.301	9.283
Nabestaanden met kind	0	0	0
Totaal	**982**	**8.301**	**9.283**
Totaal voor 1-7-1996	**1.406**	**10.075**	**11.481**
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Nabestaanden zonder kind	821	12.618	13.439
Nabestaanden met kind	1.352	8.503	9.855
Totaal vanaf 1-7-1996	**2.173**	**21.121**	**23.294**
Wezenuitkering			
<= 9 jaar	69	73	142
10 t/m 15 jaar	211	237	448
16 t/m 27 jaar	355	381	736
Totaal wezen	**635**	**691**	**1.326**
Totaal generaal	**4.214**	**31.887**	**36.101**

1) Van een aantal Anw-gerechtigden is het inkomen zo hoog dat er geen uitkering wordt uitbetaald, ondanks het feit dat zij voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden niet tot de stand gerekend.
2) Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering.

Tabel 8.17 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2015 naar ingangsdatum recht

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Inkomensonafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	422	1.758	2.180
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	2	16	18
Totaal inkomensonafhankelijk	**424**	**1.774**	**2.198**
Geen inkomen	309	4.732	5.041
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	62	1.040	1.102
-Inkomen > 70% van het minimumloon	351	1.478	1.829
Totaal inkomen uit arbeid	**413**	**2.518**	**2.931**
Alleen inkomen in verband met arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	34	475	509
-Inkomen > 70% van het minimumloon	141	353	494
Totaal inkomen in verband met arbeid	**175**	**828**	**1.003**
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	11	67	78
-Inkomen > 70% van het minimumloon	72	132	204
Totaal zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	**83**	**199**	**282**
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	2	24	26
Totaal vóór 1-7-1996	**1.406**	**10.075**	**11.481**
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Geen inkomen	910	12.169	13.079
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	144	1.922	2.066
-Inkomen >= 50% van het minimumloon	742	3.277	4.019
Totaal inkomen uit arbeid	**886**	**5.199**	**6.085**
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	272	3.284	3.556
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	105	469	574
Totaal vanaf 1-7-1996	**2.173**	**21.121**	**23.294**
Wezenuitkeringen	635	691	1.326
Totaal Generaal	**4.214**	**31.887**	**36.101**

Eind 2015 waren er 5.878 Anw-gerechtigden met een lagere uitkering vanwege de kostendelersnorm.

Tabel 8.18 Meldingen, herstelmeldingen en stopzettingen Anw van 16- en 17- jarige wezen vanwege schoolverzuim

Leeftijd	meldingen	herstelmeldingen	stopzettingen
16-jarigen	0	0	0
17-jarigen	0	0	0
Totaal 2015	**0**	**0**	**0**

8.4.2 Financieel

Tabel 8.19 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie (1= € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Nabestaanden zonder kind	Nabestaanden met kind	Wezen	Totaal
1e tertaal 2015	111	52	4	167
2e tertaal 2015	215	100	8	323
3e tertaal 2015	314	147	12	473

Tabel 8.20 Uitkeringslasten Anw ex- en inclusief exclusief werkgeverslasten Zvw (1= €1)

	ultimo 2015
Uitkeringslasten exclusief werkgeverslasten Zvw	444.437.079
Werkgeverslasten Zvw	29.056.590
Uitkeringslasten inclusief werkgeverslasten Zvw	**473.493.669**

Tabel 8.21 Uitvoeringskosten Anw (1 = € 1.000)

Kostencategorie	Budget 2015	Realisatie 2015 inclusief dotatie	Realisatie 2015 in % t.o.v. budget 2015
Personeelskosten	8.698	7.652	88%
Huisvestingskosten	740	468	63%
Automatiseringskosten	852	873	102%
Bureaukosten	92	263	286%
Diensten en diversen	363	1.815	500%
Totaal	**10.745**	**11.071**	**103%**

8.4.3 VB-informatie

Tabel 8.22 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2015

	Personen 31-12-2015	Uitkeringsjaren 31-12-2015
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996	11.481	9.712
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996	23.294	19.344
Totaal (exclusief wezen)	**34.775**	**29.056**
Wezenuitkeringen	1.326	1.331
Totaal (inclusief wezen)	**36.101**	**30.387**

8.5 AIO

8.5.1 Financieel

Tabel 8.23 Ontwikkeling uitkeringslasten AIO naar leefvorm (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Alleenstaande	Gehuwd	Totaal
1e tertaal 2015	51	28	79
2e tertaal 2015	101	56	157
3e tertaal 2015	147	86	233

Tabel 8.24 Uitvoeringskosten AIO **(1 = € 1.000)**

Kostencategorie	Budget 2015	Realisatie 2015 inclusief dotatie	Realisatie 2015 in % t.o.v. budget 2015
Personeelskosten	15.508	17.720	114%
Huisvestingskosten	1.281	1.505	117%
Automatiseringskosten	1.486	1.545	104%
Bureaukosten	160	401	251%
Diensten en diversen	615	745	121%
Totaal	**19.050**	**21.916**	**115%**

8.5.2 VB-informatie

Tabel 8.25 Aantal lopende uitkeringen AIO in huishoudens en personen

	31-12-2015
Aantal Personen	54.384
Aantal huishoudens	41.207
Instroom huishoudens	7.802

8.6 WKB

Tabel 8.26 Aantal WKB-kinderen en WKB-gezinnen in het vierde kwartaal 2015 en uitkeringslasten in 2015

Vierde kwartaal 2015	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten*
Samenloop buitenland	10.611	9.651	10,4
Marokko	3.071	1.418	3,2
Totaal	**13.682**	**11.069**	**13,6**

** (1 = € 1 miljoen)*

8.7 Wko

Tabel 8.27 Aantal kinderen en gezinnen dat een aanvulling ontvangt op in het buitenland betaalde gezinsbijslag in het vierde kwartaal 2015 en uitkeringslasten Wko in 2015

Vierde kwartaal 2015	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten*
Nederland	209	163	0,4
België	195	138	0,2
Duitsland	94	63	0,1
Overig	7	5	0,0
Totaal	**505**	**369**	**0,7**

** (1 = € 1 miljoen)*

8.8 TAS

8.8.1 Financieel

Tabel 8.28 Uitvoeringskosten TAS (1 = € 1.000)

Kostencategorie	Budget 2015	Realisatie 2015 inclusief dotatie	Realisatie 2015 in % t.o.v. budget 2015
Personeelskosten	177	166	94%
Huisvestingskosten	15	11	73%
Automatiseringskosten	17	11	65%
Bureaukosten	2	3	150%
Diensten en diversen	664	867	131%
Totaal	**875**	**1.058**	**121%**
Kosten IAS	**751**	**846**	**113%**

8.8.2 VB-informatie

Tabel 8.29 Ontwikkeling van het aantal vergoedingen TAS

	2015
Toekenning TAS i.v.m. maligne mesothelioom	333
Toekenning TAS i.v.m. asbestose	51
Totaal toekenningen TAS	**384**
Terugvorderingen TAS	191
Betaald bij leven	348
Overleden vóór uitkering	57
Totaal	405
Percentage toekenningen uitgekeerd bij leven (*)	85,9%

(*) Het percentage bij leven wordt berekend over de TAS-betalingen in het verslagjaar, waarbij een deel van de afwijzingen op grond van vroegtijdig overlijden wordt meegenomen, evenals de gevallen die niet bij de SVB terechtkomen omdat de werkgever al tot uitkeren is overgegaan.

8.9 Overbruggingsregeling AOW

8.9.1 Financieel

Tabel 8.30 Verdeling uitkeringshoogte in klassen

Hoogte uitkeringsbedrag	Ongehuwd	Gehuwd	Totaal
0 - 30% WML	400	985	1.385
30% - 50% WML	264	453	717
50% - 70% WML	113	121	234
70% - 80% WML	28	2	30
80% - 90% WML	5	2	7
>= 90% WML	4	3	7
totaal	**814**	**1.566**	**2.380**

In 2015 zijn er 2.380 personen ingestroomd in de overbruggingsregeling AOW.
Voor de uitvoeringskosten Overbruggingsregeling AOW wordt verwezen naar de kerncijfers.

8.10 Remigratiewet

8.10.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

Tabel 8.31 Aantal toegekende remigratievoorzieningen 2015

Bestemmingsland	Remigratie-uitkering		Tegemoetkoming
	incl. nihil	excl. nihil	ziektekosten
Kroatië	12	8	9
Slovenië	1	1	1
Portugal	10	5	8
Spanje	11	4	6
Griekenland	19	16	16
Italië	5	4	5
Overig EU	3	2	3
Turkije	451	336	377
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	47	40	39
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet-Unie)	4	3	3
Kaapverdië	1	0	0
Marokko	68	53	58
Tunesië	2	2	2
Overig Afrika	14	12	11
Suriname	194	143	175
China	1	1	1
Overig	18	16	16
Totaal	**861**	**646**	**730**

Tabel 8.32 Aantal remigratie-uitkeringen per ultimo 2015 naar bestemmingsland en bijbehorend uitkeringsbedrag (1= € 1)

Land	Vertrokken op of na 1 april 2000			Vertrokken voor 1 april 2000			Totaal		
	Aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	Uitk. Lasten 2015	Aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	Uitk. Lasten 2015	Aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	Uitk. Lasten 2015
Kroatië	181	273	843.808	28	77	29.159	209	350	872.967
Slovenië	8	11	32.523	1	5	372	9	16	32.895
Portugal	104	189	509.100	7	55	4.665	111	244	513.765
Spanje	152	454	738.234	20	212	15.347	172	666	753.581
Griekenland	148	187	764.616	0	12	0	148	199	764.616
Italië	64	122	313.049	0	0	0	64	122	313.049
Overig EU	31	36	205.549	0	0	0	31	36	205.549
Turkije	2.574	3.696	13.476.578	219	2.611	252.374	2.793	6.307	13.728.952
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	938	1.099	4.042.300	88	160	138.572	1.026	1.259	4.180.872
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet-Unie)	23	23	123.100	0	0	0	23	23	123.100
Kaapverdië	15	24	66.285	0	12	0	15	36	66.285
Marokko	866	1.376	5.180.131	283	1.868	504.321	1.149	3.244	5.684.452
Tunesië	69	92	402.376	11	60	21.867	80	152	424.243
Overig Afrika	211	248	1.007.186	1	11	2.069	212	259	1.009.255
Suriname	975	1.297	4.575.703	0	2	0	975	1.299	4.575.703
China	57	65	341.406	0	0	0	57	65	341.406
Overig	172	195	829.155	37	68	28.726	209	263	857.881
Totaal	**6.588**	**9.387**	**33.451.099**	**695**	**5.153**	**997.472**	**7.283**	**14.540**	**34.448.571**

Tabel 8.33 Aantal remigratie-uitkeringen per ultimo 2015 naar eventuele samenloop met andere uitkeringen en uitgekeerd en in mindering gebracht bedrag **(1= € 1)**

Samenloop remigratie-uitkering met		Aantal vertrokken op of na 1 april 2000	Aantal vertrokken voor 1 april 2000	Totaal aantal	Uitgekeerd bedrag in 2015	In mindering gebracht bedrag in 2015
AOW	Gekort	929	338	1.267	4.179.851	357.324
	Nihil	1.897	4.438	6.335	0	2.657.606
	totaal	**2.826**	**4.776**	**7.602**	**4.179.851**	**3.014.930**
Anw	gekort	0	1	1	2.607	311
	nihil	13	14	27	0	10.140
	totaal	**13**	**15**	**28**	**2.607**	**10.451**
WIA	gekort	125	0	125	390.355	43.150
	nihil	894	6	900	0	452.663
	totaal	**1.019**	**6**	**1.025**	**390.355**	**495.813**
totaal samenloop		**3.858**	**4.797**	**8.655**	**4.572.813**	**3.521.194**
geen samenloop	volledige uitkering	5.552	357	5.909	25.937.581	0
Totaal		**9.410**	**5.154**	**14.564**	**30.510.394**	**3.521.194**

Er hebben in 2015 14 gerechtigden gebruik gemaakt van de terugkeeroptie. Zij zijn teruggekeerd naar Nederland.

8.10.2 Financieel

Tabel 8.34 Uitkeringslasten Remigratiewet 2015 **(1 = € 1)**

	2015
Remigratievoorzieningen	34.448.571
Tegemoetkoming ziektekosten	7.302.015
Basisvoorzieningen	1.354.170
Totaal	**43.104.756**

Voor de uitvoeringskosten Remigratiewet wordt verwezen naar de kerncijfers.

8.10.3 VB-informatie

Tabel 8.35 Aantal remigratie-uitkeringen ultimo december 2015

	Aantal gerechtigden
Volledige remigratie-uitkering	5.909
Samenloop met AOW	1.267
Samenloop met overige uitkeringen	126
Nihil uitkeringen	7.262
Totaal	**14.564**

8.11 Regeling Bijstand Buitenland

Eind 2015 waren er 176 gerechtigden met Bijstand Buitenland.

8.12 Handhaving

8.12.1 Aantal afgesloten zaken en toezichtzaken naar interne en externe fraudesignalen

Tabel 8.36 Aantal fraudesignalen naar wet 2014 en 2015

Zaken	AOW	AKW	Anw	AIO	Overige	Totaal
2014	3.625	879	377	627	715	6.223
2015	6.125	443	754	1.121	804	9.247

Tabel 8.37 Aantal afgesloten zaken AOW, AKW, Anw en AIO naar aangifte in 2015

	AOW	AKW	Anw	AIO	Overig	Totaal
Aangifte	4	0	7	1	0	12
Aangiftebedrag *	32,3	0,0	321,0	2,9	0,0	356,2

** (1=€ 1.000)*

Tabel 8.38 Aantal afgesloten toezichtzaken uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal in 2015

	2015
Intern fraudesignaal	8.292
Extern fraudesignaal	955
Totaal	**9.247**

8.12.2 Sancties

Tabel 8.39 Opgelegde boeten, maatregelen en waarschuwingen naar wet in 2015

		AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Boeten	Aantal	708	2.000	122	453	3.283
	Bedrag*	634.957	506.408	180.093	363.934	1.685.392
Maatregelen	Aantal	2.085	6.205	197	742	9.229
	Bedrag*	67.027	172.025	8.895	42.389	290.336
Aantal waarschuwingen voor boeten		544	4.302	71	294	5.211
Aantal waarschuwingen voor maatregelen		477	416	30	72	995

** (1 = € 1)*

Tabel 8.40 Aantal boetes waarbij sprake is van verminderde verwijtbaarheid naar categorie in 2015

Percentage verminderd verwijtbaar	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
25%	3	5	0	0	8
50%	11	260	1	5	277
75%	1	51	0	3	55
Totaal	**15**	**316**	**1**	**8**	**340**

Tabel 8.41 Aantal boetes bij recidive in 2015, uitgesplitst naar opzet en geen opzet

Opzet	Geen opzet
12	1.676

Tabel 8.42 Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling per categorie in 2015

	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Financiële benadeling < 50.000 euro					
Inkomen	123	626	17	504	1.270
Leefvorm	829	0	134	36	999
Onderhoud	0	69	0	0	69
Onderwijs	0	22	0	0	22
Uitwonend	0	192	0	0	192
Verhuizing	0	137	0	0	137
Verzekering	0	451	0	0	451
Levensbewijs	42	0	3	7	52
Overig	45	19	20	432	516
Zelfbenadeling	4	0	0	0	4
Subtotaal < 50.000 euro	**1.043**	**1.516**	**174**	**979**	**3.712**
Financiële benadeling > 50.000 euro					
Inkomen	1	0	0	0	1
Leefvorm	2	0	2	0	4
Levensbewijs	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0
Zelfbenadeling	0	0	0	0	0
Subtotaal > 50.000	**3**	**0**	**2**	**0**	**5**
Totaal	**1.046**	**1.516**	**176**	**979**	**3.717**

Tabel 8.43 Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling naar overtreding in 2015 op basis van de nieuwe fraudewet en alleen bij volledige verwijtbaarheid

	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Aantal bij eerste overtreding	692	1.673	121	442	2.928
Aantal bij tweede overtreding	1	11	0	3	15

8.12.3 Incassoratio

Tabel 8.44 Incassoratio

	AOW	AKW	Anw	AIO
Incassoratio 2013(2013)	39,3%	53,0 %	20,5%	11,5%
Incassoratio 2013(2014)	64,7%	71,5%*	30,4%	41,7%
Incassoratio 2013(2015)	71,7%	76,0%	33,4%	49,3%
Incassoratio 2014 (2014)	20,6%	54,8%*	11,9%	9,2%
Incassoratio 2014 (2015)	43,4%	68,5%	31,7%	19,3%
Incassoratio 2015	22,0%	49,9%	10,9%	14,2%

**Correctie incassoratio AKW voor 2013(2014) en 2014(2014). Van resp. 77,2% naar 71,5% en 64,5% naar 54,8%. Oorzaak boeten zonder vordering meegenomen waardoor incassoratio te hoog uitkwam.*

8.12.4 Totaal benadelingsbedrag

Het benadelingsbedrag ('schadebedrag fraude') is het bedrag aan terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd, plus het bedrag aan aangiften.

Tabel 8.45 Totaal benadelingsbedrag in 2015 **(1= € 1.000)**

	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Bedrag aan terugvorderingen, waarbij een sanctie is opgelegd	3.989	1.206	1.850	2.213	9.258
Bedrag aangiften	32	0	321	3	356
Totaal	**4.021**	**1.206**	**2.171**	**2.216**	**9.614**

Het oninbaar verklaarde bedrag in 2015 bedraagt € 2,7 miljoen.

8.13 Klachten, bezwaar en beroep

8.13.1 Klachten

Tabel 8.46 Aantal klachten per wet in 2015

Wet	Aantal klachten	Aantal gegrond	% Gegrond
AOW	387	221	57%
AKW	53	27	51%
Anw	48	21	44%
AIO	37	15	41%
WKB	0	0	-
REM	8	4	50%
Verzekeringen	44	30	68%
Overig (*)	7	4	57%
Totaal	**584**	**322**	**55%**

(*)Overig: gezinsbijslag, Volledig Verzekerdenadministratie, Overbruggingsregeling AOW, TAS/TNS en Bijstand Buitenland.

Tabel 8.47 Aantal klachten per onderwerp

Onderwerp	Aantal klachten	Aantal gegrond	% Gegrond
Communicatie	121	72	60%
Tijdigheid	143	93	65%
Werkwijze	320	157	49%
Totaal	**584**	**322**	**55%**

In 2015 is 96 procent van de klachten tijdig afgehandeld. De wettelijke termijn is afhandeling binnen zes weken. Deze termijn mag worden verlengd met toestemming van de klant. Tijdig zijn alle klachten die binnen zes weken afgehandeld zijn.

8.13.2 Bezwaar en beroep

Tabel 8.48 Afgehandelde procedures 2015

	Dictum	AOW	AKW	Anw	Overige regelingen	Totaal 2015
Bezwaar	Aantal					
	- gegrond	2.369	1.084	385	525	4.363
	- ingetrokken	980	389	104	335	1.808
	- niet- ontvankelijk	961	487	236	755	2.439
	- ongegrond	1.952	1.281	503	1.316	5.052
	Totaal	**6.262**	**3.241**	**1.228**	**2.931**	**13.662**
Beroep	Aantal					
	- gegrond	58	30	24	34	146
	- ingetrokken	78	38	34	52	202
	- niet- ontvankelijk	66	31	51	64	212
	- ongegrond	251	139	152	174	716
	Totaal	**453**	**238**	**261**	**324**	**1.276**
Hoger beroep en cassatie	Aantal					
	- klant gelijk	17	7	7	6	37
	- ingetrokken	34	10	7	11	62
	- niet- ontvankelijk	20	2	10	10	42
	- klant ongelijk	58	32	34	61	185
	Totaal	**129**	**51**	**58**	**88**	**326**

In 2015 werd gemiddeld 95,2 procent van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld.

8.14 Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

In 2015 zijn er 15 dwangsommen toegekend, voor een bedrag van in totaal € 12.789.

8.15 Gecombineerde tabellen verschillende wetten

8.15.1 Instroom AOW en Anw naar woonland

Tabel 8.49 Instroom AOW-, Anw-gerechtigden naar woonland in 2015

Woonland	AOW	Anw
Nederland	186.189	4.584
Aruba	159	0
Curaçao	408	5
St. Maarten	25	0
Totaal Koninkrijk	**186.781**	**4.589**
Buitenland	**17.405**	**275**
Waarvan in:		
Europese Unie		
België	3.723	35
Bulgarije	13	0
Cyprus	12	0
Denemarken	69	0
Duitsland	3.034	53
Estland	2	0
Finland	28	2
Frankrijk	923	3
Griekenland	83	0
Groot-Brittannië	729	11
Hongarije	56	3
Ierland	71	0
Italië	351	3
Kroatië	157	1
Letland	1	1
Litouwen	2	1
Luxemburg	60	0
Malta	13	0
Oostenrijk	156	1
Polen	128	43
Portugal	248	5
Roemenië	9	1
Slovenië	15	0
Slowakije	5	3
Spanje	1.299	13
Tsjechië	33	1
Zweden	142	2
Totaal EU	**11.362**	**182**
EER-Landen*		
IJsland	1	0
Liechtenstein	2	0
Noorwegen	102	1
Totaal EER	**105**	**1**

Vervolg Tabel 8.49 Instroom AOW-, Anw-gerechtigden naar woonland in 2015

Woonland	AOW	Anw
Andere verdragslanden		
Argentinië	3	0
Australië	509	0
Bosnië-Herzegovina	74	0
Canada	481	1
Chili	14	0
India	15	0
Indonesië	85	1
Israël	80	0
Japan	197	0
Kaapverdië	64	0
Macedonië	41	0
Marokko	724	55
Nieuw-Zeeland	345	0
Servië	134	0
Suriname	228	1
Thailand	132	1
Tunesië	76	1
Turkije	1.200	18
Verenigde Staten	570	3
Zuid-Afrika	134	0
Zwitserland	318	1
Overige	206	7
Totaal andere verdragslanden	**5.630**	**89**
Niet-verdragslanden		
Andorra	4	0
Brazilië	47	1
China	10	0
Singapore	27	0
Tanzania	6	0
Venezuela	4	1
Overige	210	1
Totaal niet-verdragslanden	**308**	**3**
Totaal Generaal	**204.186**	**4.864**

**) Europese Economische Ruimte landen.*

8.15.2 Aantal gerechtigden AOW en Anw en AKW kinderen per woonland

Tabel 8.50 Aantal AOW- en Anw-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW Ultimo 2015	AKW 3e kwartaal 2015	Anw Ultimo 2015
Nederland	3.034.733	3.383.375	32.587
Aruba	2.066	163	6
Curaçao	4.564	460	50
St. Maarten	242	52	0
Totaal Koninkrijk	**3.041.605**	**3.384.050**	**32.643**
Buitenland	**329.653**	**43.456**	**3.458**
Waarvan in:			
Europese Unie			
België	66.697	8.407	510
Bulgarije	120	208	4
Cyprus	153	3	2
Denemarken	827	20	5
Duitsland	46.196	7.029	457
Estland	14	63	0
Finland	331	7	3
Frankrijk	13.110	396	49
Griekenland	1.995	148	27
Groot-Brittannië	11.206	439	106
Hongarije	712	254	14
Ierland	847	43	10
Italië	7.402	187	58
Kroatië	2.000	47	13
Letland	16	121	4
Litouwen	21	229	2
Luxemburg	757	13	4
Malta	208	16	0
Oostenrijk	2.309	57	20
Polen	892	17.379	185
Portugal	4.933	378	50
Roemenië	105	347	6
Slovenië	167	16	1
Slowakije	65	582	14
Spanje	47.356	689	219
Tsjechië	354	278	11
Zweden	2.194	87	10
Totaal EU	**210.987**	**37.443**	**1.784**

Vervolg Tabel 8.50 Aantal AOW- en Anw-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW Ultimo 2015	AKW 3e kwartaal 2015	Anw Ultimo 2015
EER-Landen			
IJsland	18	1	1
Liechtenstein	14	0	0
Noorwegen	1.215	44	4
Totaal EER	**1.247**	**45**	**5**
Andere verdragslanden			
Argentinië	168	6	2
Australië	13.445	105	3
Bosnië-Herzegovina	1.116	41	16
Canada	15.006	83	14
Chili	317	6	3
Egypte	76	19	13
India	159	15	1
Indonesië	1.348	175	26
Israël	1.639	30	6
Japan	1.643	14	1
Kaapverdië	1.138	188	17
Macedonië	491	2	7
Marokko	12.988	3.095	809
Nieuw-Zeeland	4.445	14	7
Servië	1.464	92	11
Suriname	4.174	284	65
Thailand	1.448	9	14
Tunesië	529	82	30
Turkije	23.498	59	499
Verenigde Staten	17.453	991	25
Zuid-Afrika	3.152	60	2
Zwitserland	5.453	97	12
Overige	3.021	234	55
Totaal andere verdragslanden	**114.171**	**5.701**	**1.638**
Niet-verdragslanden			
Andorra	60	0	0
Brazilië	783	6	13
China	90	20	2
Singapore	171	5	0
Tanzania	44	8	1
Venezuela	86	0	1
Overige	2.014	228	14
Totaal niet-verdragslanden	**3.248**	**267**	**31**
Totaal Generaal	**3.371.258**	**3.427.506**	**36.101**

8.16 Oude fouten

De oude fouten worden eens in de vier jaar gemeten. In het jaar van meting en de daarop volgende drie jaren worden deze cijfers gerapporteerd tot er een nieuwe meting plaatsvindt. De laatste meting heeft plaatsgevonden in 2013. De rapportage over de eerst volgende meting vindt plaats in de verantwoording over 2017.

Hieronder staat het overzicht van de rechtmatigheidscijfers zoals deze in 2013 zijn vastgesteld. In het jaarverslag van 2014 bestond het percentage oude fouten uit het percentage oude fouten 2013 plus het percentage recente fouten 2013. Voortschrijdend inzicht heeft uitgewezen dat deze berekening geen zuiver beeld geeft.

Tabel 8.51 Oude fouten vastgesteld over 2013

Wet	**Percentage oude fouten**	**Besluit Raad van Bestuur**
AOW	0,172	Niet herstellen wegens economische redenen
AKW (inclusief WKB)	0,008	Niet herstellen wegens juridische en economische redenen
Anw	0,378	Niet herstellen wegens economische redenen
AIO	0,112	Niet herstellen wegens economische redenen
Overbruggingsregeling AOW*	0,003	Niet herstellen wegens economische redenen

** Regeling is ingevoerd in 2014. Het percentage is vastgesteld op basis van een meting in 2014.*

Van oude fouten wordt geëvalueerd of de posten op basis van juridische, economische of overige criteria hersteld worden (conform wet- en regelgeving). Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden de posten buiten de foutevaluatie van het onrechtmatigheidspercentage gehouden. Er geldt dan wel de voorwaarde, dat herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

Hieronder staat een overzicht van de herstelwerkzaamheden. Met daarbij de volgende kanttekening: Bij de herstelwerkzaamheden is niet in alle dossiers sprake van een financiële onrechtmatigheid. Het (uiteindelijke) foutbedrag is daarom niet bekend. Benoemd zijn het aantal dossiers waarbij mogelijk sprake is van een onjuiste registratie van gegevens. Deze dossiers worden allemaal gecontroleerd en waar nodig al dan niet met terugwerkende kracht hersteld.

Tabel 8.52 Herstelwerkzaamheden

Herstelwerkzaamheden	Wet	Aantal huishoudens	Status
Studerende kostendelers Bij de Anw en AIO wordt het starten of stoppen van een studie in het geautomatiseerde proces niet juist verwerkt. De fout in het proces is opgelost en de dossiers waar mogelijk het recht gewijzigd had moeten worden zijn opgespoord en hersteld.	Anw, AIO	318	Hersteld
Meerpersoonshuishouden De SVB heeft het recht op AOW en/of AIO mogelijk niet juist vastgesteld. Het gaat om ongehuwde AOW- of AIO-gerechtigden met een gehuwdennorm (50% recht) op basis van een samenwoonrelatie.	Anw, AOW, AIO	5800	In uitvoering
Schuldig Nalatigheid Bij de AOW-toekenning is geen of onvoldoende rekening gehouden met schuldig nalatigheid (SN).	AOW	1257	In uitvoering
Gegevensuitwisseling inkomsten De uitvoering van inkomenswijzigingen voor AOW vindt via een geautomatiseerd proces plaats. Door een fout in het proces werd ten onrechte het AIO-recht gewijzigd. De fout is in het geautomatiseerde proces opgelost en de dossiers waar ten onrechte is gewijzigd worden hersteld.	AIO	34	In uitvoering
Registratie inkomsten tbv generieke korting Het inkomen van de AOW-gerechtigde voor het bepalen van de mate van generieke korting op de toeslag AOW is niet vastgesteld. Bij enkele AIO-gerechtigden leidt dit tot een onjuiste betaling. De dossiers worden hersteld.	AIO	2720	In uitvoering
Vrijlating afkoopsom pensioen op toeslag AOW De afkoopsom voor een klein pensioen die in de periode januari 2013 tot december 2014 betaald is, wordt niet meer als inkomen in de zin van het Inkomensbesluit beschouwd. Dossiers waarin dit gekort is op de toeslag of overbruggingsuitkering worden hersteld.	AOW, Anw, OBR	5484	In uitvoering

9 Beleidsinformatie niet-SV-regelingen

In dit hoofdstuk zijn gegevens behorend bij een aantal specifieke verzoeken om beleidsinformatie van de ministeries VWS en I&M opgenomen.

9.1 TNS

In 2015 waren er 163 toekenningen vanwege TNS.

9.2 Regeling Persoonsgebonden budget

Eind 2015 waren er 137.097 budgethouders die hun salarisadministratie uitbesteed hebben aan de SVB.

9.3 Mantelzorgcompliment

In 2015 kregen 69.364 mensen een mantelzorgcompliment.

9.4 Verzekeringsactiviteiten

Tabel 9.1 Vrijwillige verzekering

	2015
Aantal vrijwillig verzekerden voor de AOW en/of Anw	10.920

Tabel 9.2 Aanvragen onderzoek Wlz-verzekeringsstatus

	2015
Aaantal aanvragen	21.573
Instroom aantal bezwaren	282
Uitstroom aantal bezwaren (afgehandeld)	298
Instroom aantal beroepszaken	21
Uitstroom aantal beroepszaken (afgehandeld)	19

Tabel 9.3 Administratie geregistreerde gemoedsbezwaren

	2015
Aantal gemoedsbezwaarden	12.492

Tabel 9.4 Ontheffing verzekeringsplicht Wlz

	2015
Aantal verwerkte aanvragen	1.289

Tabel 9.5 Verklaring Toepasselijke Wetgeving

	2015
Aantal detacheringsverklaringen voor klanten die in het buitenland werken	127.000
Aantal detacheringsverklaringen die vanuit het buitenland ontvangen zijn voor klanten die in Nederland werken	140.000

Tabel 9.6 Premiebetaling volksverzekeringen

	2015
Aantal ontvangen voorstellen	34.226
Aantal verwerkte voorstellen	34.226
Waarvan automatisch afgehandeld	18.685
Waarvan handmatig afgehandeld	15.541
Aantal ontvangen meldingen van klanten die geheel of gedeeltelijk alsnog hun premies af hebben gedragen	31.314

Tabel 9.7 Vaststelling verzekeringsloopbaan

	2015
Aantal verzonden overzichten	18.039

Personalia

Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners'. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2015.

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA (1 juni 1966)

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille Strategie, HR, Juridische Zaken), benoemd per 1 juni 2012 voor een periode van vijf jaar.

- Voorzitter Raad van Toezicht Izore
- Lid Raad van Commissarissen Dokterswacht Friesland

R.J. Barendse (21 september 1962)

Lid Raad van Bestuur (portefeuille Dienstverlening, Financiën, IT), benoemd per 15 oktober 2012 voor een periode van vijf jaar.

- Voorzitter bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- Vicevoorzitter Bestuur Stichting Pensioenregister
- Voorzitter Dagelijks Bestuur Rijksbrede Benchmarkgroep
- Vicevoorzitter van Stichting RINIS

C.H.L.M. van de Louw (4 december 1963)

Lid Raad van Bestuur (portefeuille Dienstverlening PGB), benoemd per 13 april 2015 tot 1 januari 2017 (tijdelijk vanuit het ministerie van SZW).

Directeuren

De topstructuur van de SVB wordt gevormd door de Raad van Bestuur en de Directieraad. De Raad van Bestuur heeft zitting in de Directieraad. De voorzitter van de Raad van Bestuur is eveneens voorzitter van de Directieraad.

De bezetting van de Directieraad van de SVB ziet er, naast de RvB-leden, als volgt uit:

Dienstverlening	Dhr. mr. R. van Es en dhr. J.M.C. Mulder
HR & Facilities	Mw. drs. N. Tollenaar-van Horssen
Strategie en Externe Betrekkingen	Mw. drs. C.F. van Bergenhenegouwen-Bolhuis
Juridische Zaken	Dhr. mr. R.W.L. Koopmans (tot 17 augustus 2015)
	Dhr. ing. M.R. Kreleger (van 18 augustus 2015 tot 1 januari 2016)
Informatie Management en Programma's	Dhr. ing. M.R. Kreleger (tot 1 juni 2015)
IT-Bedrijf	Dhr. ing. M.R. Kreleger (tot 1 mei 2015)
IM&P en IT	Mw. drs. H.J.A. van Osch (per 1 mei 2015)
Finance & Control	Dhr. J.A. van der Hulst RA RE
Servicecentrum PGB	Dhr. A.G. van den Berg (tot 1 juli 2015)

De directeur van de directie Audit Dienst (AD), mw. K.S.M. Hubert RA, is geen lid van de Directieraad. Zij neemt wel deel aan de vergadering als dat voor de agendapunten van belang is. De directeur van de AD heeft vanwege de onafhankelijke positie van de AD in de organisatie geen stemrecht. Per 1 juli 2015 is dhr. drs. B. van den Broek ad interim aangesteld als hoofddirecteur Servicecentrum PGB.

Afkortingen en adressen

Afkortingen

ABP	Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds
AD	Audit Dienst SVB
AG	Actuarieel Genootschap
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
APG	Algemene Pensioen Groep
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijk
BOCU	Bestuurlijk Overleg Compacte Uitvoering
BOPR	Beheerorganisatie Pensioenregister
Btw	Belasting toegevoegde waarde
BYBU	Regeling Bijstand Buitenland
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIO	Chief Information Officer
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
COSO	Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission
CPB	Centraal Planbureau
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
DigiD	Digitale identiteit
Divosa	Vereniging van Directeuren voor Sociale Arbeid
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EBU	Expertise Centrum Buitenlandse Uitvoering
EC	Europese Commissie
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
Euribor	Euro Interbank Offered Rate
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
fte	Fulltime-equivalent
GDI	Generieke Digitale Infrastructuur
HPO	High Performance Organisation
HPV	Handvest Publiek Verantwoorden
HR	Human Resources
HRM	Human Resources Management
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inkomstenbelasting
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
ISAC-Rijk	Information Systemworks and Analysis of Changes Rijk
IT	Informatietechnologie

KPI	Kritieke prestatie-indicatoren (ook wel kritische in plaats van kritieke)
MBA	Master of Business Administration
MKOB	Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MRS	Multiregelingensysteem
NCP	Nationaal Contactpunt
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NOOM	Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OCW	Onderwijs Cultuur en Wetenschappen
OR	Ondernemingsraad
PGB	Persoonsgebonden Budget
PIA	Privacy Impact Assessment
PwC	PricewaterhouseCoopers
QDB	Query Database
RA	Register Accountant
RBB	Rijksbrede Benchmark
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RE	Register EDP-Auditor
REM	Remigratiewet
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SAFE	Social Agency of Future Europe
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNO	Toegepast Natuurkundig Onderzoek
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TOG	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOG+	Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOSV	Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VCP	Vakcentrale voor Professionals
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VVO	Verhuurbaar Vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WhEK	Wet herziening exportbeperking kinderbijslagen
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvang
Wlz	Wet langdurige zorg
WML	Wettelijk minimumloon
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector
WOZ	Wet waardering onroerende zaken
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZIN	Zorginstituut Nederland (voorheen: College voor Zorgverzekeringen)
Zvw	Zorgverzekeringswet

Adressen

Tabel 9.8 Adressen SVB

Internet:	**www.svb.nl**
Hoofdkantoor	
Van Heuven Goedhartlaan 1	
Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen	
020 – 656 56 56	
Locatie Breda	**Locatie Roermond**
Rat Verleghstraat 2	Laurentiusplein 8
Postbus 90151, 4800 RC Breda	Postbus 1244, 6040 KE Roermond
076 – 548 50 00	0475 – 36 80 00
Bureau voor Belgische Zaken	**Locatie Rotterdam**
Rat Verleghstraat 2	Posthumalaan 100
Postbus 90151, 4800 RC Breda	Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam
076 – 548 58 40	010 – 417 40 00
Locatie Deventer	**Locatie Utrecht**
Snipperlingsdijk 2	Graadt van Roggenweg 400
Postbus 1000, 7400 GG Deventer	Postbus 18002, 3501 CA Utrecht
0570 – 50 60 00	030 – 264 90 00
Locatie Groningen	**Locatie Zaanstad**
Cascadeplein 5	Stationsstraat 112
Postbus 576, 9700 AN Groningen	Postbus 2040, 1500 GA Zaandam
050 – 316 90 00	075 – 655 10 00
Locatie Leiden	**Stichting FVP**
Stationsplein 1	Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 9104, 2300 PC Leiden	Postbus 8016, 1180 LA Amstelveen
071 – 512 90 00	020 – 656 91 51
Locatie Nijmegen	**Locatie Amstelveen**
Takenhofplein 4	Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen	Postbus 357, 1180 AJ Amstelveen
024 – 343 10 00	020 – 656 56 56
Bureau voor Duitse Zaken	**SVB Servicecentrum PGB**
Takenhofplein 4	Eendrachtlaan 10
Postbus 10505, 6500 MB Nijmegen	Postbus 8038, 3503 RA Utrecht
024 – 343 18 11	030 – 264 82 00